

UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE
GRAN CANARIA
DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS ECONÓMICO
APLICADO

Programa de Doctorado
Economía: Aplicaciones a las Finanzas y Seguros,
a la Economía Sectorial, al Medio Ambiente y a las
Infraestructuras

TESIS DOCTORAL

ESTIMACIÓN DEL VALOR ECONÓMICO
DE LAS PISCINAS TURÍSTICAS EN GRAN
CANARIA

AUTOR
FELIPE ANTONIO RODRÍGUEZ MEDINA

DIRIGIDA POR
Dr. D. JORGE ENRIQUE ARAÑA PADILLA
Dr. D. CARMELO JAVIER LEÓN GONZÁLEZ

Los Directores:

El Doctorando:

Las Palmas de Gran Canaria
Noviembre 2015

A mis padres, in memoriam

A mis hermanas

A mi esposa Natalia

A mis hijos

AGRADECIMIENTOS

Mi profundo agradecimiento a los profesores Dr. D. Jorge Araña Padilla y al Dr. D. Carmelo León González, por la dirección tan extraordinaria que me han dado. Sin su apoyo y paciencia, no hubiera sido posible esta tesis.

A mi esposa, Natalia, y a nuestros hijos por su apoyo constante que, en los momentos bajos, fueron mi soporte.

A mis padres que, aunque ya no están entre nosotros, lo estaban cuando comenzamos y me animaron a continuar en el empeño.

A mi hermana, Carmen Rosa, cuya colaboración profesional ha sido imprescindible para la realización de esta tesis.

A los psicólogos, Dña. Zeltia Rodríguez Losada y D. Rafael González Ramírez, que colaboraron con los cuestionarios de esta tesis.

A los colaboradores, por su empeño y celo, que hicieron posible la realización de las encuestas.

A Ricardo, consejero entrañable, que me animó en los momentos de abatimiento.

A los compañeros de TIDES de la ULPGC por su ayuda constante.

A todos ellos, reitero mi agradecimiento.

Índice de contenidos

Capítulo 1

Introducción	8
--------------------	---

Capítulo 2

Antecedentes	12
2.1. Introducción.....	12
2.2. Marco histórico de las piscinas en Gran Canaria ...	13
2.3. Aspectos legales.....	28
2.4. El antes y el después de las Olimpiadas	34
2.5. Conclusiones	37

Capítulo 3

Percepción de la calidad de las piscinas	40
3.1. El valor de las piscinas turísticas.....	40
3.1.1. Aspectos de uso.....	42
3.1.2. Aspectos de Impacto	43
3.2. Zona de estudio.....	44
3.3. Trabajo de campo	48
3.4. Análisis descriptivo de las preferencias de los turistas.....	51
3.4. Conclusiones	59

Capítulo 4

Modelo de valoración económica de calidad de las piscinas	61
4.1 Introducción: El problema de decisión del gestor turístico	61
4.2 Modelo básico de demanda turística	63
4.3 Problema de decisión del turista	65
4.4 Modelos econométricos	66
4.4.1. Modelos de elección discreta.....	66
4.4.2 Calculo de los precios de equilibrio	68
4.4.3. DAP por mejoras en la calidad de las piscinas ...	69
4.5 El cálculo de las cuotas de mercado	71
4.6 Resultados.....	72
4.6.1. Modelo no-paramétrico	72
4.6.2. Modelo paramétrico	77
4.6.3. Estimación del valor en un modelo con reacción competitiva.....	79
4.5 Conclusiones.....	83
Conclusiones	86
Anexos.....	97
• Encuesta previa de elección de establecimiento turístico	
• Guía de Normativa de Piscinas en Canarias 2014	
• Cuestionarios Piscinas H1-H4 Español	
• Cuestionarios Piscinas J1-J4 Español	
• Lista de verificación de piscinas (UK)	

Lista de Tablas

Tabla 3.1 Ficha técnica del trabajo de campo.....	50
Tabla 4.1. Porcentajes de respuestas afirmativas al pago por evitar el cierre de las instalaciones de las piscinas en función del coste	73
Tabla 4.2. Estimación no paramétrica de Turnbull de la distribución de la disposición a pagar (DAP).....	76
Tabla 4.3. Estimación no paramétrica de Turnbull de la distribución de la disposición a aceptar (DAA)	76
Tabla 4.4. Descripción de las variables empleadas en el análisis	77
Tabla 4.5. Resultados de la estimación de un modelo	78
Tabla 4.6. Media de las elasticidades de la demanda agregadas: Hoteles 4 y 5 estrellas (cuotas de mercado (MS)).....	80
Tabla 4.7. Media de las elasticidades de la demanda agregadas: Menos de 3 estrellas y Complejos Extrahoteleros (cuotas de mercado (MS)).....	80
Tabla 4.8. Cambios previstos en los precios de equilibrio: Hoteles 4 y 5 estrellas	81
Tabla 4.9. Cambios en los precios de equilibrio: Complejos Extrahoteleros	82

Lista de Figuras

Figura 3.1. Motivación en la elección de establecimiento turístico (escala 0-4).....	52
Figura 3.2. Importancia de los servicios del alojamiento..	53
Figura 3.3 Preferencias sobre atributos de las piscinas..	53
Figura 3.4. Preferencias sobre atributos de las piscinas..	54
Figura 3.5. Medidas a tomar por el cliente antes del baño en piscinas (Escala 0-4).....	55
Figura 3.6. Uso de las piscinas y estado de salud del turista (Escala de 0-4)	57
Figura 3.7. Percepción de la piscina del establecimiento elegido para la estancia (Escala 0-4).....	57
Figura 3.8. Emociones frente al cierre piscina (escala 1-5)	58
Figura 4.1. Funciones de Supervivencia empíricas para...	74

Capítulo 1

Introducción

No se concibe un complejo turístico, en Canarias y en los destinos de sol y playa, sin piscinas. Este hecho, unido a las características climáticas de Canarias, hace que sea la zona de Europa con mayor densidad de piscinas y con mayor albedo durante todo el año. Esto no sería posible si Canarias no dispusiera del recurso del agua en cantidad suficiente para cubrir toda la demanda que requiere la industria turística además de la residencial. Esto se consiguió tras la primera unidad desaladora en Europa que se instaló en la isla de Lanzarote, en 1965 de la mano del ingeniero D. Manuel Díaz Rijo y de Westinghouse Electric Co. de Nueva York (EE.UU). Tras esta primera experiencia, Gran Canaria inició su encrucijada en 1970. Este liderazgo en la desalación del agua llevó a Canarias a ser pionera en el mundo. La ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, llegó a tener la desaladora más grande del mundo en la década de los 80 del s. XX. Hoy en día, sigue manteniéndose entre las primeras en producción.

No obstante, este recurso tecnológico de obtención de agua procedente del mar conlleva también un gasto energético y medioambiental muy alto, lo que la encarece espectacularmente, alcanzado valores promedios de 2,60 €/m³, cuando llega la factura al usuario. Este valor promedio incluye los impuestos, además del gasto por el tratamiento de las aguas residuales y el saneamiento de las mismas.

Cada m³ de agua obtenido del mar precisa 3,8 Kwh de consumo y una emisión de 0,26 Kg/Kwh de CO₂, es decir 0,988 Kg CO₂/m³ de agua desalada, lo cual sitúa a Canarias en un orden de producción elevada de contaminación atmosférica por CO₂, y consecuentemente por los otros contaminantes que le acompañan: CO, NO_x, SO₂, etc (Calero Pérez et al. 2011).

Probablemente sean los vientos alisios y la posición privilegiada de Canarias la que facilite que semejante contaminación no se quede en sus cielos y se disipe en el mar y aire.

El coste de construcción del parque de piscinas no suele superar el 10% del coste total de los complejos turísticos, ya que sus instalaciones son muy sencillas y su mantenimiento tiene unos costes constantes dentro de una horquilla de gasto bastante estable. Probablemente, la partida más importante sea la de personal, seguida del agua y electricidad. El mantenimiento de productos químicos, así como el de las instalaciones ocupan picos de consumo inferiores a éstos. Las zonas correspondientes a solarium, instalaciones del perivaso, etc. ocupan probablemente un gasto de mantenimiento mínimo. El coste de formación es escaso y probablemente se cubra con los fondos de financiación a la Formación. El coste total de funcionamiento de las piscinas suele estar entre el 3 y 8% del coste de funcionamiento del complejo turístico. Si tenemos en cuenta que más del 25% de la estancia del turista se lo pasa en la piscina, es evidente que su estudio debe ser cuando menos relevante. Este porcentaje llega a superar el 30% de la estancia cuando se tratan de la modalidad de estancia de *“todo incluido”*.

A pesar de la importancia que tienen las piscinas en el turismo, tanto desde el punto de vista económico como ambiental, su estudio no ha sido suficientemente abordado en la literatura académica. Este trabajo pretende contribuir a llenar la ausencia de estudios rigurosos mediante el análisis del papel de las piscinas en la actividad turística desde la perspectiva del turista. Así, desde el punto de vista empírico, en este trabajo desarrollamos un método de preferencias declaradas para estimar el impacto de los servicios de las piscinas en los complejos turísticos en la decisión de dónde viajar, dónde alojarse, y cuánto gastarse por parte de los visitantes a un destino turístico, y a qué complejo turístico. En concreto, el método empleado nos permite calcular el valor económico de los atributos de las piscinas en el turismo. Esta información puede ser de utilidad para gestionar y diseñar la construcción y mantenimiento de piscinas en las zonas turísticas.

Así, utilizamos un método de preferencias declaradas, basado en la valoración contingente a través de un cuestionario dirigido a

una muestra de turistas visitantes de Gran Canaria, que permite evaluar la influencia de la reacción del mercado en la valoración económica de los atributos de los productos turísticos como las piscinas. Este método permite anticipar cómo cambian los precios de los complejos alojativos cuando uno de ellos opera en un mercado con diferentes niveles de competencia y categoría, como las observadas en los hoteles de cuatro y cinco estrellas.

Los resultados empíricos muestran las piscinas constituyen un atractivo de suma importancia para la demanda turística de Gran Canaria. Los turistas prefieren las piscinas grandes y de calidad, con agua de mar y con condiciones de limpieza del agua excelentes. Además, se observa que el valor económico de las piscinas es mayor para los hoteles de mayor calidad que operan en un nivel de competencia menor, esto es, más oligopolístico, observándose un menor valor para aquellos hoteles que operan en mercados más competitivos, como los hoteles de inferior categoría.

Por otra parte, encontramos que la disposición a pagar por evitar el cierre de las piscinas (DAP) es significativamente menor que la disposición a aceptar en compensación (DAA) por el cierre de las piscinas, lo cual evidencia una pérdida competitiva relevante en caso de no ofrecer los servicios de piscinas competitivas durante toda la estancia de los turistas en los complejos alojativos. Estos resultados se obtienen modelizando los valores económicos tanto por métodos paramétricos como no paramétricos, y pueden explicarse por la reacción emocional que la posible ausencia repentina de unos servicios de piscinas de calidad generaría en los turistas investigados, pues predominan las emociones negativas frente a las positivas.

El trabajo consta de cinco capítulos. El Capítulo 2 se centra en los antecedentes históricos del manejo de las piscinas en Canarias, con un recorrido por los hitos más significativos de sus usos y costumbres, reflejados a su vez en la evolución de la legislación, y en su vinculación con el desarrollo del turismo. Este capítulo se propone como reflexión necesaria acerca del objeto de estudio, identificando los problemas de manejo y de

gestión que las piscinas han ido presentando en el devenir histórico del turismo en Gran Canaria.

El Capítulo 3 se ocupa de la identificación de los aspectos que otorgan valor a las piscinas, presentando la zona de estudio y el trabajo de campo realizado, y mostrando los resultados descriptivos que evidencian la importancia de los aspectos de calidad y de manejo de las piscinas para los turistas que visitan Gran Canaria. Destaca la evidencia sobre la caracterización de los servicios de piscinas como imprescindibles para el disfrute de la experiencia turística, asociados a la aportación que estos servicios hacen a la imagen de los complejos alojativos y de los destinos turísticos. El turista busca clima y playa, y la zona de piscinas provee de los elementos necesarios para mejorar esta experiencia. Sin embargo, resaltan las diversas patologías de salud que se ven asociadas al uso de las piscinas, que tienen una incidencia significativa en la muestra estudiada, y indican un problema de manejo aún no resuelto en la gestión de las piscinas.

El Capítulo 4 formula un modelo de valoración económica de las piscinas basado en la posible reacción de los competidores de los complejos alojativos con distintos niveles de competencia en el mercado y de calidad de los servicios ofrecidos. Los resultados prueban que el valor económico depende de la consideración de la reacción competitiva, y que el valor derivado de una ausencia de los servicios de piscina es mayor que el derivado de garantizar su presencia, por lo que la pérdida de competitividad de un manejo insuficiente de las piscinas es una consecuencia a observar en la consideración de los beneficios y costes de las decisiones que mejoren la calidad de los servicios.

Capítulo 2

Antecedentes

2.1. Introducción

La gestión de las piscinas se ha apoyado históricamente en el desarrollo del marco legal, que ha ido avanzando a medida que iban cambiando los entornos económicos en los que el uso de las piscinas se iban generalizando. En este capítulo se relatan los aspectos institucionales, históricos y legales que condicionan la gestión de las piscinas en la industria turística, y por tanto, el valor económico que éstas pueden general desde el punto de vista de la percepción de los turistas. En la sección 2.1. se resume el marco histórico, y la evolución de las piscinas como atributo dentro de la oferta turística de Gran Canaria.

En la sección 2.2. se hace referencia al marco legal en que se desarrollan las piscinas en Canarias, con uno de los 17 reglamentos de piscinas que existen en España, uno por cada Comunidad Autónoma, además del de la ciudad de Ceuta. Melilla depende del Reglamento Andaluz. Las ciudades de Madrid y Barcelona, además disponen de sendos reglamentos metropolitanos. Desde el año 2011, la Federación de Agentes de Viajes y Turoperadores Alemanes (DRV) realiza auditorías en el parque de piscinas de los complejos turísticos donde tienen alojados a sus clientes, incorporando mejoras muy significativas en las instalaciones pero incorporando requisitos de la norma alemana DIN 19643. Por su parte, los británicos también realizan sus auditorías en la misma línea que los alemanes, pero basándose en su norma HSG 179. Ambos países suman más del 50% del turismo que llega a Canarias, de ahí el peso relevante que tienen en este tipo de acciones.

En la sección 2.3. analizamos el antes y el después de la gestión de las piscinas tras las Olimpiadas de 1992 (Barcelona), ya que

fue a partir de éstas cuando se generalizó el *sistema de hidráulica inversa*, sistema que se impone en diseño en aquellas piscinas con lámina superior a 225m² en Canarias, desde el año 2006 (Decreto 212/2005, Comunidad Autónoma de Canarias). A partir de esa fecha, cualquier piscina que vaya a reformarse con obra mayor, debe ajustarse a este Decreto.

2.2. Marco histórico de las piscinas en Gran Canaria

Tiene sus comienzos en la década de los años treinta del s. XX en el que la natación adquiere carta de naturaleza al crearse la Federación Canaria de Natación en 1935 y con ella la inscripción de los primeros clubs de Canarias. Hasta estas fechas, la natación se practicaba en la Playa de Las Canteras y en la de Las Alcaravaneras en la ciudad de Las Palmas, así como en el resto de las playas de la isla y estanques para sus lugareños (Enriquez, 1911; Federación Canaria de Natación, 2006; Almeida Aguiar, 2005),

Gracias a la labor desempeñada por el nadador *Gustavo Julio Navarro Jaimez*, que se inició en esta actividad en Madrid mientras estudiaba, de la mano del entrenador *Enrique Granados*, en el Club de Natación “Canoe” de Madrid, a principios de los años 30 del s. XX, le dio el impulso definitivo a la natación, fuera ya de los “circuitos playeros”. Colaboraron en esta tarea los nadadores Fernando Navarro Valle, Guillermo Wyttembach, Manuel Bonet, Sebastián Navarro (hermano de Julio) y Enrique Martínez, entre otros. Para ello utilizaban la “pileta” del Hotel Metropole construida en 1934. Esta es la primera piscina pública de la que tenemos constancia en la isla de Gran Canaria, donde entrenaban los nadadores del incipiente Club Natación Metropole, por lo que, en agradecimiento, adquirió el nombre del Hotel donde tenían las instalaciones que precisaban: una piscina de 20 metros de longitud por 8 metros de ancho, profunda ya que disponía de dos trampolines para saltos y se llenaba con agua salada, procedente de la playa

colindante (Alcaravaneras). Desgraciadamente, se perdió una buena parte de su historia al ser destruida estas instalaciones por el Ayuntamiento de Las Palmas para ubicar un aparcamiento.

Ya en esa etapa, la isla de Gran Canaria disponía de varios clubs de natación: C.N. Metropole, C.N. Strangers, Athletic Club y Club Náutico. En 1935, éstos participaron en un Campeonato Regional, en la piscina del Hotel Metropole, junto con el C.N. Balneario de Tenerife.

En 1941, Canarias consiguió el Campeonato de España en Palma de Mallorca, motivo por el que al año siguiente, 1942, éste se disputó en la piscina del Real Club Náutico de Tenerife. En 1947, se volvió a disputar el Campeonato de España con motivo de la inauguración de la piscina “Julio Navarro”, en Las Palmas de Gran Canaria.

En 1956, se celebró en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria el Campeonato de España en la Ciudad Deportiva “Martín Freire” también con motivo de su inauguración, hoy conocida como “Manuel Guerra” en honor del primer nadador español que bajaba la barrera del minuto en los 100 metros libres (Federación Canaria de Natación, 2006; Almeida Aguiar, 2005).

La ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, hasta la actualidad, dispone de una infraestructura anticuada de piscinas en sus hoteles; se trata más bien de hoteles de ciudad, a pesar de iniciarse turísticamente antes que cualquier otra capital del archipiélago. Las piscinas que disponen estos hoteles son de escasa longitud, ubicadas siempre en zonas altas, tipo terrazas, de dimensiones más bien pequeñas, y que dan la impresión que fueron incorporadas a la estructura hotelera para cumplir con los requisitos hoteleros internacionales, más que como un elemento crucial del ocio y esparcimiento de sus clientes.

Pero este mismo planteamiento podría hacerse para las piscinas hoteleras de nuestras zonas turísticas, como es el Puerto de la Cruz, en la isla de Tenerife, y observamos que el desarrollo hotelero implicó amplio desarrollo de piscinas, a pesar de disponer de buenas playas en el litoral. No consideramos a Santa Cruz de Tenerife en este perfil porque no siguió el mismo

patrón de desarrollo turístico que siguió Las Palmas y Puerto de La Cruz.

A pesar de ello, la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, dispone de una de las mejores playas del mundo: “Las Canteras”, y el mejor clima del mundo, según un estudio de la Universidad de Siracusa, ciudad de Nueva York, EEUU, realizado en el 2000, en su estudio comparativo entre las 600 ciudades turísticas más importantes del planeta (Cabildo de Gran Canaria, 2010; Darack, 2014)

El desarrollo turístico del Sur de la isla de Gran Canaria en las décadas de los años 70-80 del siglo XX significó una expansión como no se conocía en nuestro Archipiélago, por el número y dimensiones de las piscinas. Esta expansión, en un período muy corto de tiempo, no dio margen operativo para que se creara la infraestructura necesaria y la colonización por empresas del sector de piscinas comenzó a inundar el mercado. Debido a las distancias con el continente y a las políticas proteccionistas del Régimen de Franco y posteriores gobiernos, ya en democracia, se atomizó el sector con pequeñas empresas con personal poco cualificado, llegando a mantenerse, esta estructura hasta la actualidad en algunas de estas empresas.

La dependencia de los técnicos de mantenimiento de las piscinas de las empresas proveedoras era tal que eran muy pocos los que tomaban decisiones propias sin contar con el asesoramiento de estos proveedores. Cuando analizamos el perfil de estos asesores, observamos que muy pocos alcanzaban la formación técnica requerida, siendo la mayoría de ellos agentes comerciales y que, por la experiencia adquirida en esos años, les habían asignado este tipo de trabajos que solían combinarlos con el de comerciales. Esto facilitaba el consumismo de productos químicos y, en algún caso que otro, se sigue dando aún en este sector.

Debido al bajo impacto en el gasto general, 0,6-3%, de las empresas hosteleras, la gestión de las piscinas no ha recibido la atención necesaria de sus gestores y ha sido la causa fundamental por la que no hemos tenido un desarrollo técnico

más apropiado. Probablemente, el gasto mayor corresponda al capítulo de salarios, por lo que las propias empresas hoteleras mantienen unos salarios bajos con un mínimo staff técnico. La sinergia de ambos factores daba por resultado la gestión técnica de las piscinas.

El coste del agua en Canarias siempre ha sido muy significativo en el presupuesto general de cualquier economía empresarial (y doméstica). Dada esta escasez de recursos hídricos, las distintas Administraciones han sido condescendientes con los hoteleros facilitando, inicialmente, la adquisición de agua como ha ocurrido con la perforación de pozos en las postrimerías de los hoteles con el objeto de obtener agua dulce, o salobre, que fuera apta para las piscinas. Esta política frente a la escasez de recursos hídricos se ha llevado a cabo hasta nuestros días a pesar de las distintas normativas vigentes sobre aguas de consumo en la C. A. de Canarias y en el resto del Estado. Muchos hoteles han recurrido a las aguas de pozos para su consumo interno siendo en algunas ocasiones muy significativo.

La piscina “Julio Navarro”, propiedad del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, ubicada en la trasera del Hotel “Santa Catalina”, se llenaba con un pozo de agua dulce perforado, ex profeso, con esa intención en el Barranquillo del Parque Doramas desde su creación en 1947 hasta bien entrado los años 70. Se llenaba todos los lunes y se vaciaba los domingos por la noche. Se trataba con cloro en polvo y, probablemente, el primer caso de enfermedad laboral, relacionado con piscinas, lo tengamos en el técnico de piscinas D. Juan Díaz García, conocido por Roque Díaz, que fuera además el primer saltador canario de trampolín y Campeón de España, fallecido en 1971 a consecuencia de las complicaciones de un cáncer de piel, originado probablemente por la manipulación incorrecta de los productos químicos y al exceso de radiación solar, según cuenta su entorno familiar y compañeros de trabajo.

También el Hotel Santa Catalina se nutría de agua de pozo pero en este caso, debido a la proximidad con el mar, lo hacía de agua salobre. Esta agua era utilizada para llenado de piscinas y para sanitarios hasta bien entrada la década de los 90.

La mayoría de los hoteles próximos al litoral playero de Las Canteras disponían de este tipo de pozos para sus piscinas y sanitarios hasta que el Ayuntamiento de Las Palmas creó una Unidad Especial de Vertidos de la Policía Local que analizaba los vertidos de aguas negras. Con esta medida, iniciada a mediados de los 90, fueron cerrados un número considerable de estos pozos gracias a la presión sancionadora e inspectora de la Unidad de Vertidos de la Policía Local, ya desaparecida.

Algún avisgado empresario ha pretendido rentabilizar estos pozos procediendo a ultrafiltrar estas aguas con sistemas de ósmosis inversa pero se han encontrado que el resultado es un agua muy pura, con escasa concentración de sales lo que produce un agua desequilibrada, tremendamente corrosiva, dando lugar a corrosión en las viejas tuberías de cobre, plomo, galvanizados, etc. ocasionando más perjuicios que beneficios, además de una fuerte inversión con la adquisición de una planta de ósmosis inversa que puede superar los 120.000 euros. Los técnicos responsables de estas unidades eran los mismos que mantenían las piscinas y los servicios técnicos, es decir, en su mayoría carecían de la formación técnica adecuada en ingeniería química, lo que encarecía mucho el mantenimiento de estos sistemas debido a la dependencia de la casa vendedora para resolver los problemas que se iban planteando. En la actualidad, casi todas las unidades están fuera de uso debido al elevado coste de mantenimiento.

En las zonas del Sur de la isla de Gran Canaria se intentó también implantar este tipo de sistemas de obtención de agua, pero en este caso, directamente del mar litoral, por sistemas de ósmosis inversa, se obtenía un agua pura a la que se le adicionaban las sales necesarias para hacerla equilibrada, pero ocurría el mismo fenómeno: la falta de preparación técnica de los encargados de estas unidades hacían impensable una adecuada eficiencia.

La zona turística del Valle de Taurito, Mogán, fue muy atractiva para este tipo de proyectos, ya que el agua que abastece a los hoteles de la Urbanización del Valle de Taurito procede de un pozo propiedad de los Hermanos Santana Cazorla, S.L., que les

vende el agua como “agua de riego” y no para consumo. Esto hizo que el Jefe de Sanidad Ambiental de la Dirección General de Salud Pública, Sr. Francisco Rivera Dean (1996/98) antecesor del actual, Dña. M^a Luisa Pita Toledo,(1998/-) exigiera a esta zona del Valle de Taurito, mejorar la calidad del agua y hacerla apta para el consumo, instalando equipos automáticos de cloración, o al cierre inmediato de los hoteles en los siguientes cinco días. Una medida drástica pero que habla por sí sola de la baja calidad de este agua. En la actualidad solo el Hotel Taurito Princess dispone de una unidad de Osmosis Inversa para la desalación del agua de mar que cubre todas las necesidades del hotel. Dispone de la pertinente autorización de uso.

En general, el problema del agua en Gran Canaria ha sido de primer orden y debido a la escasez de recursos, la Administración de las distintas etapas ha sido muy permisiva con el cumplimiento de las normas del agua de consumo y, por ende, de las piscinas. Las únicas piscinas que están reglamentadas en la Comunidad Autónoma de Canarias son las públicas. Sin embargo suelen ser las piscinas privadas y familiares las más contaminantes con el medio ambiente ya que utilizan los productos químicos sin rigor, en la mayoría de los casos, y son vertidos sin control a la red de alcantarillado. Como no conocemos el número de piscinas privadas de la isla es imposible calcular con cierto rigor el impacto ecológico que esto genera. Lo positivo de este hecho es que hasta hace unos 15 años, el parque de piscinas privadas, era muy escaso en la isla de Gran Canaria por lo que éste pudo ser mucho menos importante de lo previsto. En la actualidad, las distintas normativas existentes sobre agua de consumo humano y sobre piscinas y el medio ambiente han facilitado la infraestructura necesaria para el control de vertidos incontrolados con mucha más eficacia que en el pasado.

Los Colegios Oficiales de Ingenieros Industriales inician su andadura a partir de septiembre de 1950. Desde esta fecha, y hasta marzo de 1978 en que se crea el COIIC, todos los proyectos eran visados por el COIIM (Madrid), por lo que nos resulta difícil conocer cuál fue el primer proyecto de piscina en

Gran Canaria. Pero según todas las fuentes consultadas, la primera piscina de la ciudad de Las Palmas, como hemos apuntado anteriormente, estuvo ubicada en el Hotel Metropole y fue inaugurada en 1934. A esta le siguen la de “Julio Navarro” en 1947, la de la Ciudad Deportiva “Martín Freire” en 1956, la del Real Club Náutico de Las Palmas en 1959, y la del Club Natación Metropole en 1963, entre las más relevantes sin olvidar la del Grupo Escolar “Primo de Rivera” y la de “León y Castillo” en la Isleta ya entrados en la década de los años 60, entre otras.

En Telde, la población recurrió durante muchos años a las piscinas “naturales” o piscinas de litoral, construidas entre 1920 y 1930, y que se ubicaban en la Playa de Arinaga, en las charcas de “Las Clavellinas” y “Las Salinetas”. En 1960 éstas fueron agrandadas a base de explosivos y con pico y pala. También recurrieron a los estanques los que vivían en el interior del municipio en zonas rurales, según D. Antonio M. González Padrón, Historiador Oficial de la ciudad de Telde. También comenta que la primera piscina del municipio, instalada en una azotea, fue de carácter privado y pertenecía al Sr. Soria Segovia, padre del que fuera vicepresidente del Gobierno de Canarias, y ministro de Industria y Energía del Gobierno del Reino de España en 2011/15 y construida por la empresa Pérez Moreno, S.L. a finales de los 70. Refiere, también, que la primera piscina a la que se tenía acceso tras cuota de entrada pertenecía al Hotel Estrella, hoy día transformado en Clínica Geriátrica “La Garita”. La segunda piscina pública construida en el municipio de Telde estuvo ubicada en La Garita, en los Apartamentos “La Garita”, conocidos como Apartamentos “los 72”. Data de 1968. Disponía de dos piscinas: adulto e infantil, al igual que ocurría con el Hotel la Estrella.

En 1969, estando de alcalde de Telde D. Manuel Amador Rodríguez, se inaugura la piscina municipal de Telde en el Polideportivo “El Quinto” hoy conocido como Polideportivo “Paco Artiles”, en honor al trabajador que murió electrocutado en el mismo, durante unas elecciones municipales. Esta piscina utilizaba agua de consumo de la red municipal.

Probablemente, la primera piscina privada ubicada en tierra firme del municipio de Telde, en Jinámar, fue la del Cortijo de San Ignacio, siendo propietario D. Agustín Manrique de Lara y Bravo de Laguna, en la década de los 60, actualmente en su lugar está el Campo de Golf “El Cortijo”.

El Norte de Gran Canaria se desarrolló en términos agrarios mucho más que el Sur persistiendo el modelo agrario hasta nuestros días. Agaete, es el municipio que comienza a despuntar, tras la transformación de su puerto: Puerto de Las Nieves, al dragarlo y permitir el atraque de buques de calado medio como los ferrys de Fred. Olsen, S.A., en la década de los 90, facilita la expansión económica de la zona y cierto desarrollo turístico se atisba en el Puerto de Las Nieves que ya contaba con una piscina pública municipal de agua salada de 20 m de longitud en la década de los 60 y muy cerca del paseo marítimo, detrás de donde actualmente se ubica la Cooperativa de Pescadores de Agaete. La Playa de Las Nieves siempre presentó buena aceptación siendo lugar de veraneo de los isleños por su playa y su muelle que tenía una grúa pequeña, en su extremo libre, desde donde se lanzaban los más avezados al agua.

Gáldar, Guía y el resto de los municipios norteños, utilizaban las playas y los estanques, en el interior. Las playas, al estar abiertas al mar, no ofrecían el abrigo que tenía la Playa de Las Nieves por lo que no han presentado el mismo desarrollo turístico que Agaete. El parque de piscinas de la zona Norte de la isla de Gran Canaria tiene su polo en Agaete con un parque residencial de pequeñas unidades siendo la piscina más antigua la ubicada en el Balneario Hotel de Princesa Guayarmina, Los Berrazales, en el Valle de Agaete, adquirido por el Grupo Santana Cazorla en 2005 para dedicarlo a baños hidrotermales y pendiente aún de llevar a cabo el proyecto de un balneario hidrotermal. La piscina era de aproximadamente unos 15 metros de longitud y se encontraba en la terraza trasera del Hotel. Se nutría del agua procedente de la fuente ferruginosa de Los Berrazales y no estaba climatizada. Su construcción es muy anterior a 1950. Fue lugar de tratamientos hidrotermales desde la primera mitad del siglo XX.

En esta zona norte de la isla de Gran Canaria desde la década de los 60 del siglo XX comenzaron a construirse piscinas litorales, en las playas, de tipo natural con mínimas modificaciones para retener el agua del mar en la bajamar pero que permitía el recambio del agua en las fases de pleamar. En total siguen operativas, en la actualidad, catorce de ellas distribuidas entre Gáldar, Guía y Arucas. Por tratarse de piscinas naturales, que sus aguas se recambian con ciclos naturales del mar, no las estudiaremos en este trabajo.

Como es de suponer, el Sur de la isla de Gran Canaria, mucho más árido, presentaba un aspecto desolador a mediados de los 50, encontrándonos con una población muy escasa y con un nivel cultural bajo, con un índice de analfabetismo funcional que superaba el 35% de la población. Escasez de recursos, vida agrícola, malas condiciones de vida y nula infraestructura social, hacían cada vez más insostenible la vida en lugares más al Sur de Telde, hasta que en febrero de 1964, surge la zona turística de Maspalomas Costa Canaria gracias a la labor de D. Alejandro del Castillo, conde de la Vega Grande y sus hijos D. Alejandro y D. Pedro del Castillo y Bravo de Laguna, y todo el grupo empresarial que propuso el proyecto así como al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana. Éstos, en noviembre de 1961, gestaron un concurso de ideas, al que participaron 24 países con 141 proyectos, de los que sólo se presentaron 81.

Siguiendo las indicaciones del equipo de arquitectos franceses ganadores del 1º premio, Société pour l'Etude Technique d'Amenagements Planifiés (SETAP), compuesto por los arquitectos urbanistas Guy Lagneau, Michel Weill y Jean Dimitrijevic; el arquitecto René Bartholieu; el economista Philippe Cennet; el ingeniero Lucien Varinay y como jefe de maquetas a Jean David, el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, autorizó al Conde de La Vega Grande de Guadalupe para que, en una parcela de su propiedad, ubicada en Las Dunas de Maspalomas, en 1953, pudiera instalar el Centro de Helioterapia Canario que se nutría de pacientes alemanes y nórdicos europeos y a los que se les trataban con arena de las Dunas de Maspalomas, gracias a lo desértico del

paraje. No disponía de piscina sino que los tratamientos de baños se hacían en el mar de la playa de Maspalomas, y en baños de arena según las indicaciones de la psamoterapia. Este Centro llegó a tener fama mundial y prestigio profesional alcanzando la fama de ser el Lourdes de Canarias. Fue declarado de Interés Turístico Internacional por el Ministerio de Turismo y demolido por aplicación de la Ley de Costas, en noviembre de 1990, a instancias de la Dirección General de Medio Ambiente del Gobierno de Canarias.

Otro centro de interés internacional ubicado en el paraje de Maspalomas fue la Estación Espacial de Maspalomas, puesta en marcha en 1961 por la NASA como estación seguidora del Proyecto Mercury. Su existencia conocida por la comunidad científica alcanzó su máxima relevancia en octubre de 1969 con la llegada del Apolo XI a La Luna y la visita en diciembre del mismo año de sus astronautas: Armstrong, Aldrin y Collins como primeros visitantes de La Luna. Desde esas fechas, los astronautas tras su regreso visitan Canarias como lugar de descanso al “stress espacial”.

Con esta mínima infraestructura turística comenzó la iniciativa Maspalomas Costa Canaria alcanzando su máximo desarrollo en la década de los 80. A pesar de la falta de legislación adecuada y la consiguiente presencia de lagunas legales a la hora de afrontar las distintas situaciones urbanísticas que se iban planteando, así como de tecnología de última generación, Maspalomas creció, y siguió creciendo sin límites, hasta que, a inicios de los 90, se intenta paliar estas deficiencias legislativas por parte de la Comunidad Autónoma de Canarias, desarrollando una actividad frenética en leyes, decretos, órdenes y reglamentos que han frenado el crecimiento desmesurado del desarrollo turístico.

En el ámbito de las piscinas esta desmesura es aún mayor. Aún a fecha de hoy en los planes de estudios de la Formación Profesional no se recoge la profesión de técnico en mantenimiento de piscinas. Tampoco se recoge en las Escuelas de Hostelería de la C. A. de Canarias (HECANSA).

En mayo 2006, se celebraron dos jornadas de debate sobre la nueva normativa de piscinas públicas en la C. A. de Canarias (Decreto 212/2005, de 15 de noviembre): el día 9 en Las Palmas y el 10 en Santa Cruz de Tenerife. El foro fue el Colegio Oficial de Ingenieros Superiores de las respectivas ciudades. En ambas jornadas, el papel del técnico de piscinas, quedó relegado al de un trabajador no cualificado. Se incidió mucho sobre el coste que repercutiría sobre las empresas hosteleras la aplicación del Decreto 212/2005 a partir del día 01 de junio de 2006, la presencia de un cuerpo de socorristas acuáticos en las piscinas superiores a 40 unidades alojativas. No se planteó la relación coste/beneficio, ni ningún otro parámetro económico vinculado a la mejora, sino que las empresas ya han asumido que el coste de mantenimiento de las piscinas es el que tienen, sin percatarse que éste se puede reducir hasta en un 40%, exceptuando el capítulo de salarios que, evidentemente, está sometido a un tipo de costes fijos.

Respecto a los costes generales que tiene una empresa hotelera, el capítulo de piscinas suele ser pequeño pero no por ello insignificante económica ni medio-ambientalmente. Suele estar entre un 3-8% de su presupuesto de gasto.

Los diferentes grupos o empresas hoteleras que operan en Gran Canaria lo hacen en el resto de la C. A. de Canarias, y del territorio nacional, por lo que no se comete error al extrapolar estos datos. De hecho, la mayoría del sector de piscinas está en manos de mallorquines, gallegos, andaluces y catalanes, siendo el grupo de trabajadores canarios minoritario. Este perfil es el que mantiene desde sus inicios los trabajadores del sector piscinas, y del sector servicios técnicos, producido por la baja especialización de los trabajadores canarios en el momento de la irrupción turística, y la baja respuesta formadora que ha tenido la Administración Canaria en sus planes de estudio. Las ayudas europeas para la Formación que llegan a través de los fondos europeos y estatales invertían mucho más en cursos para automóviles, medio-ambiente, ofimática, idiomas, etc. que para técnicos en mantenimiento de piscinas, primeros auxilios en piscinas, manipulación de los alimentos, etc.

La experiencia observada con el devenir de la industria confirma esta realidad. Los primeros en organizar este tipo de cursos fueron, primero la Mancomunidad 675 de Servicios Médicos de Empresa de Las Palmas en 1996, que junto con una de las empresas proveedoras, Químicas Morales, S.L. de capital eminentemente canario y delegada de la casa matriz CTX S.A. de capital catalán en aquella etapa, desplazó a su jefe de producción, D. José Verdaguer Martínez, para participar de ponente en este primer curso de técnico de mantenimiento de piscinas públicas, impartido en la Casa de La Cultura del Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, sito en San Fernando de Maspalomas. En este curso también participa el Grupo CAFMA de la ULPGC y las empresas del sector Manuel Alabart, S.L. y Proquimia, S.L. Un año más tarde se incorpora a esta idea la Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Las Palmas, estando de presidente D. José Moriana Santisteban. Ésta se fundó el 05 de mayo de 1978 y abarca a las islas de Gran Canaria y de Fuerteventura. La FEHT está formada por la Asociación de Industriales Hoteleros de Las Palmas, la Asociación de Empresarios de Alojamientos Turísticos Extra hoteleros, la Asociación de Empresarios de Bares, Cafeterías y Restaurantes, la Asociación Empresarial de Salas de Fiesta, Salas de Baile, Discotecas y Ocio de Las Palmas; y la Asociación de Empresarios de Turismo Rural de Gran Canaria. En la Memoria del año 1994, en el apartado de Actividades Formativas en 1994, consta que se impartieron 25 cursos subvencionados con los fondos del ICFEM para la Formación Profesional Ocupacional para el período 1993-94, por un montante de doce millones de pesetas, según se desprende de la cuenta de pérdidas y ganancias de la contabilidad anual 1994 de la FEHT de Las Palmas.

De estos 25 cursos, ni uno solo se relacionó con el entorno de las piscinas. En 1995, la FEHT de Las Palmas impartió 5004 horas lectivas de docencia, en 148 cursos: ninguno de ellos se relacionó con el entorno de las piscinas. Será en el Plan de Formación de 1996 cuando se invierten 40 horas lectivas en un curso de primeros auxilios que se relaciona con el entorno de piscinas pero sigue sin impartir ni una sola hora a la formación de

técnicos en mantenimiento de piscinas. En 1996 el total de cursos impartidos fue de 152 y la carga lectiva de 7.486 horas.

Será en 1997 cuando aparece entre los cursos impartidos los de primeros auxilios y socorrismo acuático en piscinas y los de mantenimiento de piscinas.

Los cursos de técnico en mantenimiento de piscinas públicas se dieron en varias ocasiones en los años próximos pero desde el año 2000, se han dejado de impartir por parte de la FEHT de Las Palmas. A partir del año 2004, es la Concejalía de Desarrollo Local del Ayuntamiento de Mogán quien toma la decisión de formar a los piscineros habiendo desarrollado ya hasta dos niveles de los tres propuestos por el Grupo CAFMA de la ULPGC y la comisión asesora de la FEHT de Las Palmas, para la adecuada formación de los piscineros. ASOLAN, la Asociación hotelera y extrahotelera de Lanzarote, asume este criterio docente desde el primer momento: nivel básico, intermedio y superior. Hasta el momento, los cursos impartidos por la FEHT de Las Palmas han sido de nivel básico y los impartidos por el Ayuntamiento de Mogán han sido de nivel básico e intermedio.

Dado que uno de los parques de piscinas públicas más importantes y densos de Europa está en Canarias, y que la isla de Gran Canaria tiene un 35% del total de piscinas públicas que hay en la C. A. de Canarias, no es entendible que los piscineros presenten un perfil profesional bajo; en algunos casos, próximo al analfabetismo funcional y de los que escasamente el 3% del total han realizado un curso de nivel básico de técnico en mantenimiento de piscinas públicas y menos del 0.8% han llegado al nivel intermedio de formación. No se ha impartido ningún curso de nivel superior en la isla de Gran Canaria hasta el año 2012. En la isla de Fuerteventura se impartió en el año 2001 y en el 2004 un curso de nivel básico y el total de piscineros, con ambos cursos, fue de 16 trabajadores. Se impartieron en Jandía, en la Urbanización Esquinzo, Hotel Resort Jandía Princess. En la isla de Tenerife, no se ha impartido ni un solo curso de técnico en mantenimiento de piscinas públicas reconocido por ASHOTEL, Asociación Hotelera

y Extrahotelera de Tenerife, en esta primera etapa. La misma fortuna han seguido las islas occidentales.

A partir de 1994 es la Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Canarias la que reconoce oficialmente esta formación ocupacional a falta de un plan oficial de formación profesional en las Escuelas dependientes de la Consejería de Educación del Gobierno Autónomo Canario.

La Base de Datos de la ESSSCAN se inicia en 2004, desde cuyo momento solo hay recogidos dos cursos de técnico en mantenimiento de piscinas públicas de nivel básico y un curso de nivel intermedio organizados por el Ayuntamiento de Mogán, realizados en el año 2004 y en el 2005, respectivamente. Un dato curioso es que el único curso de técnico en mantenimiento de piscinas públicas de nivel superior data del año 2004 y fue organizado por ASOLAN en Lanzarote e impartido en el IES de Zonzamas en Arrecife de Lanzarote.

Esta diferencia en la formación de los piscineros de las islas es función del interés que sus patronales empresariales prestan a la preparación de sus piscineros: ASHOTEL no hizo en esta etapa de 1990/2012 ni un solo plan de formación para los piscineros en toda la provincia de Santa Cruz de Tenerife; FEHT de Las Palmas, inició muy tímidamente este plan de formación y se quedó en unos pocos cursos, de nivel básico, con un total de unos 120 trabajadores y, sin motivo aparente, se suspendieron. La percepción al respecto es que al asumir la exclusividad de la Formación Ocupacional de la FEHT de Las Palmas, la empresa Fuerteventura 2000, S.L., se orientaron a las empresas para demandar un tipo de cursos en los que éstos quedaron completamente excluidos. Los cursos de piscineros impartidos en Lanzarote, en ese período, fueron con fondos europeos a través del ICFEM, y con la colaboración del IES “Zonzamas” de Arrecife de Lanzarote que prestó las aulas y el Laboratorio de Físico-Química para realizar las prácticas de Análisis Físico-Químico y de familiarización con los equipos de laboratorio.

La reducción de costes de mantenimiento de material fungible y aguas se estimó en algún caso en el 40% anual. Esto puede ser

uno de los factores que generó una escasa participación de las empresas proveedoras en este tipo de cursos, al suponer una merma considerable de sus ingresos. Por otra parte, la política de fidelización que estas empresas proveedoras mantenían con los piscineros de hoteles, apartamentos, privados, etc. consistía en dar soluciones con lo que no ofrecían información adicional ni formación. Esta política comercial les funcionó muy bien hasta la aparición de estos cursos de formación en la década de los 90, que les resintió sus modelos de producción.

No debemos olvidar que el perfil profesional del piscinero era el de una persona de bajo nivel profesional, que hacía lo que le decían que hiciera, basándose en la experiencia de otros piscineros, y que además de asumir la tarea del mantenimiento de la piscina asumía, y en algún caso, sigue asumiendo también la de socorrista, y la de ayudar en la infraestructura de la limpieza y ajardinamiento del complejo aprovechando que son los primeros que comienzan la jornada laboral; algunos comienzan a las cuatro de la madrugada, colocando los containers de residuos en el tren de descarga hasta la llegada del camión compactador de residuos. Una vez realizada esta tarea debe devolverlos a su lugar y limpieza, generalmente, con agua a presión.

La siguiente tarea consiste en la limpieza del solarium y piscinas y, debido a la hora temprana, que podría perturbar el descanso de los clientes, se procede a limpieza de fondos, papeleras de la zona de piscinas, etc. Realmente, el piscinero, fue un todo terreno dentro del complejo hotelero. Sigue siéndolo pero su figura recogida en los distintos Convenios Colectivos del Sector de Hostelería de los últimos años ha potenciado su figura delimitando sus funciones y responsabilidades a tareas más específicas de las piscinas.

No hay referencias laborales de los requisitos exigidos por las asociaciones españolas de hostelería en este período, 1990/2012, y Gran Canaria no podía ser menos. Los requisitos exigidos eran los mismos que a cualquier otro empleado no cualificado de los Servicios Técnicos. De hecho, el socorrista, se incorpora a la Tabla de Clasificación Nacional de Ocupaciones del año 2011,

que sirvió para la coherencia con las ocupaciones europeas a través del CIUO-08, en el Grupo 5992, correspondiente a “Bañista-Socorrista”, En la versión de 2013 (CNO-2013) aparece la ocupación de Piscinero dentro del Grupo 6632 correspondiente a “Aseadores especializados y fumigadores”⁷

La experiencia se adquiría a través de sus compañeros y de sus proveedores. Esta era, y sigue siendo, la filosofía más asumida por el empresariado hostelero. Fácil es deducir el craso error en el que estaban envueltos, ya que el mantenimiento de las piscinas implica un problema de salud pública, un problema medio-ambiental y un problema económico.

2.3. Aspectos legales

La última normativa reguladora de piscinas públicas en la C. A. de Canarias es el Decreto 212/2005, de 15 de noviembre, de la Consejería de Sanidad, por el que se aprueba el Reglamento Sanitario de piscinas de uso colectivo de la Comunidad Autónoma de Canarias. La característica más sobresaliente de este Decreto es su rango normativo: los precedentes fueron tipo Orden Ministerial del 31 de Mayo de 1960 y Orden 196 de la Consejería de Sanidad, Trabajo y Asuntos Sociales del 02 de marzo de 1989.

Es la primera vez que una normativa de piscina tiene rango de Decreto y, por su elaboración, y por los requisitos que exige, se ha transformado en un caballo de batalla en la industria turística, ya que su aplicación requería según estimaciones iniciales de la patronal hotelera de Tenerife, ASHOTEL, del orden de 10.000 a 12.000 socorristas en todo el ámbito de la Comunidad Autónoma, que traducido en euros equivalía a 211.680.000€ anuales, coste equivalente a la construcción del Hospital General de Gran Canaria Dr. Negrín, según su portavoz, el presidente de ASHOTEL, D. José Fernando Cabrera García, en sendas conferencias que impartió en los CC OO de Ingenieros de Las Palmas y de Tenerife en el año 2006. En

aquellos momentos, período 2005/06, las Federaciones de Turismo de las distintas islas, en unión de los Colegios Profesionales de Ingenieros Industriales y otros colectivos profesionales organizaron jornadas de debate sobre este particular con la idea de revocar esta norma. No obstante, la Consejería de Sanidad de la C. A. de Canarias mantuvo férreamente este pulso y los indicadores sociales inducían a pensar que no se modificaría el Decreto 212/2005, como así ocurrió.

Esta cifra tan alarmante nunca se alcanzó, estimándose en 2012 entre 3.000 y 3.500 socorristas en Canarias. Se ha necesitado llegar al año 2006 para que un Decreto sobre piscinas colectivas ponga orden en este sector. No obstante, el Decreto deja insoslayables lagunas con algunas piscinas colectivas como es el caso de los complejos de bungalows de menos de 40 unidades, o las de comunidades de vecinos o las piscinas naturales o las termales así como también las piscinas de hidromasaje y de rehabilitación. Por otra parte, introduce un indicador sociométrico importante: el Registro de Piscinas de Uso Colectivo de Canarias. Este indicador nos permite información respecto al número de piscinas existentes, dimensiones, ubicación, etc. así como antigüedad, licencias, etc. Es el Servicio de Sanidad Ambiental, adscrito a la Dirección General de Salud Pública de la Consejería de Sanidad del Gobierno Autónomo de Canarias, el que sigue asumiendo esta tarea de control y vigilancia de las piscinas desde sus comienzos. Es a partir de este Decreto 212/2005 cuando se dota de herramientas no coercitivas a la Administración para disponer de una Base de Datos sobre las piscinas en Canarias.

La legislación de las piscinas a nivel de Canarias ha seguido al menos tres etapas en los últimos 60 años que se corresponde con períodos de demanda de este tipo de estructuras:

1º PERÍODO: Que regula (construcción y mantenimiento) las piscinas por la Orden Ministerial de 31 de mayo de 1960.

2º PERÍODO: Que comienza con la Orden 196 de la Consejería de Sanidad, Trabajo y Asuntos Sociales de 02 de marzo de 1989 (mantenimiento y requisitos básicos).

3º PERÍODO: Se inicia con el Decreto 212/2005 de 15 de noviembre (mantenimiento y requisitos básicos).

La Orden Ministerial de 31 de mayo de 1960 ha sido el referente durante este período de estudio de las piscinas en Gran Canaria, 1990/2012. Ante cualquier duda o no regulación (vacío legal) en las normas autonómicas de piscinas, se aplicaba lo regulado por esta OM. Ésta fue complementada por la Orden Ministerial del 22 de marzo de 1961 y por la Orden Ministerial del 12 de julio de 1961 que regulaba las piscinas privadas a lo dispuesto en la Orden Ministerial del 31 de mayo de 1960 (BOE núm 141 de 13 mayo 1960).

Esta deficiencia en la reglamentación ha facilitado que haya mucha diversidad de diseños y construcciones de piscinas. Desde el año 1989 con la Orden 196 de la Consejería de Sanidad, Trabajo y Asuntos Sociales y, posteriormente con el Decreto 212/2005, la Administración pretende corregir estas arbitrariedades amparándose también en las Normas Técnicas MV del Ministerio de la Vivienda (1957), y en las Normas Básicas de la Edificación (NBE) en 1977, así como en La Ley de Ordenación de la Edificación (NBE), y en las Normas Técnicas de la Edificación (NTE) desarrolladas desde 1977.

Será a partir del RD 314/2006, de 17 de marzo, cuando se aprueba el Código Técnico de la Edificación, vigente a partir del 29 de marzo de 2006, así como en las normas técnicas y de edificación de la CE que impulsan el desarrollo de piscinas con criterios de calidad e higiene, además de minimizar el impacto medioambiental. Este es un objetivo donde la Administración Local, la Autonómica y la Estatal tienen mucho que decir porque actualmente se dispone de más de 17 Reglamentos de Piscinas de uso público: al menos uno por cada Comunidad Autónoma además de otro por las ciudades de Ceuta y Melilla (en esta última, realmente se aplica la normativa Andaluza), otro por las ciudades metropolitanas de Madrid y Barcelona además del

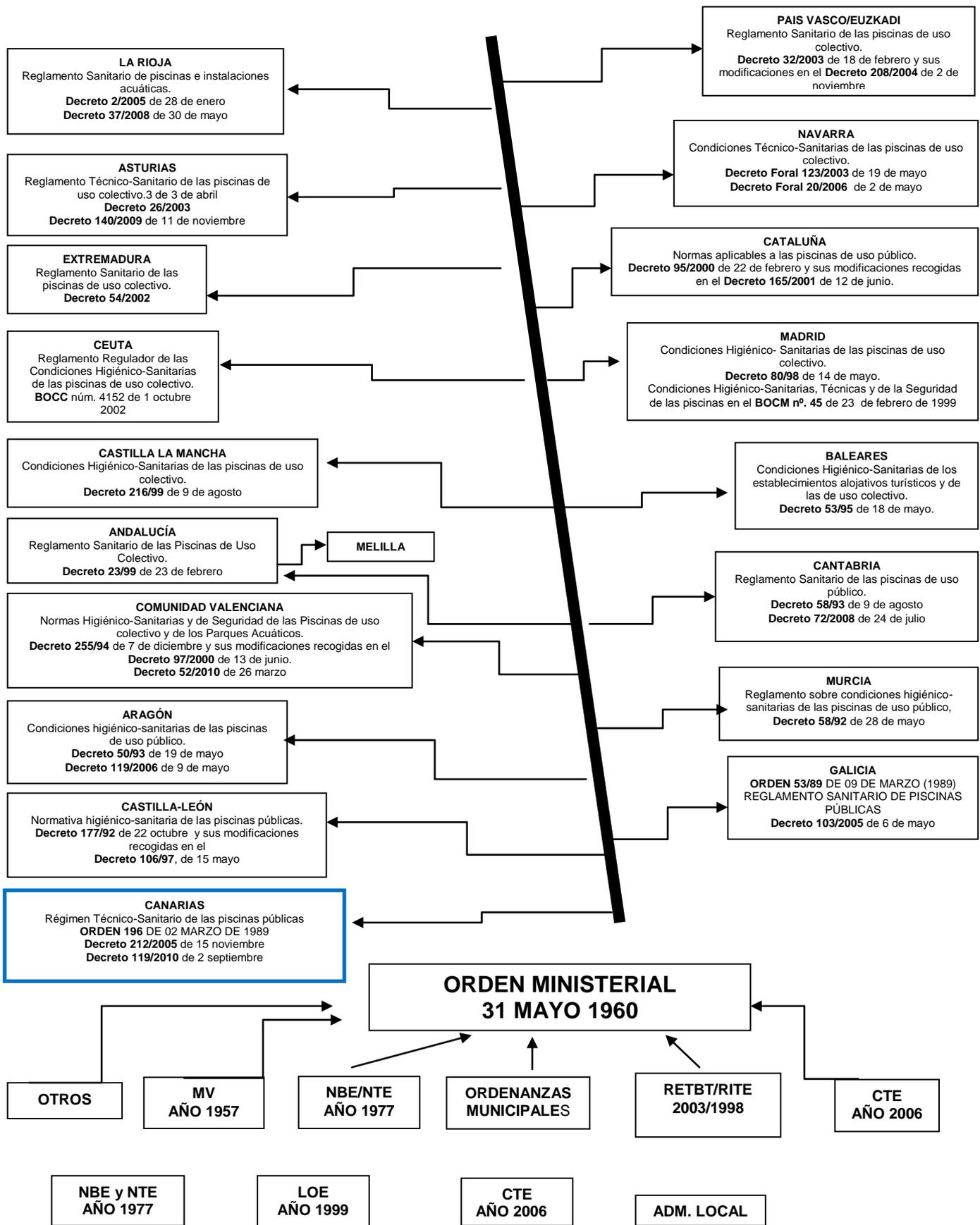
Ministerio de Sanidad que incorpora el control de las piscinas de hidromasajes y también el de la Legionelosis. Este exceso de normas dificulta mucho, aún hoy, los costes en general de construcción así como la aplicación de protocolos de calidad y de mantenimiento.

Un común denominador de las distintas reglamentaciones de piscinas es que no regulan las instalaciones propias del circuito hídrico sino su producto final: el agua. Este aspecto, probablemente, habrá que desarrollarlo en etapas venideras porque urge una reglamentación que unifique criterios de espacio, disponibilidad, accesibilidad, maquinarias CE, circuitos eléctricos, hídricos, alta y baja presión, sistemas de depuración, químicos, físicos, softwares, etc., que permitan criterios técnicos normalizados. El beneficio de esta medida normalizadora sería tremendo ya que incrementaría la calidad de esas piscinas y reduciría mucho los costes de mantenimiento. Cualquier desviación sería detectable casi con la inmediatez del *on line*.

La vigente norma que sustituye a la OM del 31 de mayo de 1960 es el RD 742/2013, de 27 de septiembre, del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (BOE núm. 244 de 11 de octubre de 2013), que mejora sustancialmente a aquella dado que incorpora los conocimientos científicos de los últimos tiempos e introduce el Análisis de Riesgos y Control de Puntos Críticos (ARCPC). No entramos en su valoración ya que no pertenece al período de estudio referenciado: 1990/2012.

PANORAMA SOBRE LEGISLACION DE PISCINAS EN ESPAÑA

EN EL PERÍODO DE ESTUDIO (1990/2012)



A pesar de todo este conjunto de normativas nacionales, serán los tours operadores los que vengán a poner, desde el año 2010, orden y cierta armonización forzando a que los hoteleros acepten las recomendaciones de sus auditorías comprometiéndose a que de no asumirlas en las fechas establecidas por los auditores, se anularían, ipso facto, los compromisos de reservas. Destaca el impulso armonizador del sector piscinas en estos pocos años. Este modelo auditor creado por los operadores alemanes también lo aplican los británicos. Ambos países aportan más del 50% del turismo que nos visita anualmente, por lo que podemos entender que el temor a perder semejante parte del reparto estimula a los más reacios a asumir los cambios que de otra forma se quedaban perdidos en el tiempo, como ocurre con la aplicación de las normativas comunitarias sobre piscinas públicas.

Lo sorprendente de este tipo de auditorías es que no se hacen en base al Decreto 212/2005, sino en base a la normativa alemana y a la británica de piscinas. Sin duda, ello puede constituir una clara intromisión legal, ante la que parecen mirar las Autoridades competentes para otro lado. Sin embargo, conviene notar que la aportación de estas auditorias extranjeras ha sido tan relevante para mejorar la calidad del parque de piscinas en las islas, que merece una consideración, a pesar de que pueda pretender convertir el hotel en una especie de territorio consular. En todo caso, refleja un clara dependencia de la capacidad organizativa y de control, tanto de la regulación pública como privada, de las instancias exteriores a la gestión en el destino por los operadores locales e institucionales.

Estas auditorias nacen como respuesta a las reclamaciones de los clientes y como comparativa a la experiencia de Europeiske, con las inspecciones a los centros médicos concertados y que también produjo una armonización importante del sector sanitario, desde la década de los 90 del pasado siglo. Hasta ese momento, las inspecciones dependían de las agencias de asistencia: Mondial Assistance, Europ Assitance, etc., las cuales no realizaban verificaciones concienzudas a los costes/tratamientos. Europeiske comenzó a realizar estos controles a petición de las aseguradoras nórdicas que no entendían tanta discrepancia en los costes a igual tratamiento en las mismas zonas turísticas. El primer año solo se aplicó en Mallorca, como experiencia piloto, y generó un ahorro superior al 15% en los costes sanitarios.

2.4. El antes y el después de las Olimpiadas

Con las Olimpiadas de Munich en 1972 comenzó una nueva era en el diseño de piscinas, ya que fue allí donde por primera vez se presentó el rebosadero perimetral como sistema de recogida del agua de la piscina para depurar. En España, con las Olimpiadas de Barcelona en el año 1992, comienza a plantearse el sistema de hidráulica inversa con sistema perimetral de recogida del agua. Hasta ese momento, los sistemas más generalizados eran los skimmers, en una proporción de 1 skimmer/25m² de lámina de agua (superficie de piscina) pero presentaban serios problemas de diseño ya que la succión era por simple aspiración gravitacional siendo muy eficaces los colocados en contra del viento, pero muy poco o nulos los colocados a favor del mismo, zonas donde se acumulaban las grasas y follaje caídos de los jardines del entorno que exigían su extracción manual. Estas zonas servían de asentamiento a los microorganismos que anidan el agua y se extienden por toda la piscina al ser removidos por el oleaje de los bañistas. Este tipo de problemas fue solventado con la implantación del sistema de hidráulica inversa con rebosadero perimetral. El agua entra por unos inyectores ubicados en el fondo y en las paredes (paramentos) próximas al fondo, y salen por rebosamiento a través de esta canaleta perimetral ubicada en la zona del borde del vaso de piscina, con lo que cualquier elemento que se encuentre flotando sobre la superficie terminará siendo arrastrada hacia esta canaleta. Este agua pasa por un dispositivo de devastado y prefiltro, y posteriormente llega al sistema de filtración donde el agua se libera de las partículas que transporta en suspensión desde varias micras de diámetro hasta décimas de micras, dependiendo del sistema de filtración empleado y de los procedimientos de floculación y microfloculación previos.

Con las normativas existentes hasta el año 1992 este requisito del rebosadero perimetral no quedaba recogido como obligatorio. Las normativas de piscinas, como las creadas a partir de 1992 ya recogían este requisito para láminas superiores a 300m² como es el caso de la Gallega. La normativa Canaria databa de 1989 y la vigente del año 2005 ya recoge la obligatoriedad de rebosadero perimetral en piscinas con lámina > 225m².

Este sistema de rebosadero perimetral nos sirve como indicador de las reformas de las piscinas ya que la normativa vigente en Canarias exige

que cualquier modificación de obras en las piscinas incluya las reformas necesarias para adecuarlas a la vigente normativa (RD 212/2005 de 15 de noviembre). No obstante, en ocasiones se realizan obras menores sin solicitar los preceptivos permisos y, evidentemente, en estos casos persiste la misma estructura. El problema radica en la solicitud anual del Libro de Registro de Piscina (uno por cada una de ellas) que en su formulario recoge todos los datos técnicos de la piscina en cuestión, y de cambiar algo sin los preceptivos permisos de obras se incurriría en una infracción o acto punible. Habría que mejorar este aspecto de tipo administrativo para que las reformas pudieran ser realizadas sin tanta presión inspectora y fiscal.

En Canarias, y dado el clima y el albedo que la caracteriza, el desarrollo de los microorganismos en las aguas de piscina es muy activo por lo que las técnicas de refrescamiento del agua debe ser uno de los puntos críticos de cualquier tratamiento depurador. Sin embargo, a lo largo de este período de 1991/2012 el recambio diario del 5% en las piscinas de Canarias no ha sido la norma. El exagerado precio del agua en las zonas turísticas hizo difícil la viabilidad de esta medida (2.60 €/m³) y por otro lado no siempre es necesario ese recambio del 5% del agua ya que cada bañista cuando sale de la piscina arrastra agua (entre 300-450 mL) al que hay que añadir el agua que se evapora a lo largo de la jornada de baño que sumado al albedo, climatización del agua que aumenta la evaporación, y arrastre de los vientos sumado al agua consumida en los tratamientos de contralavado de filtros alcanzan cifras muy próximas o superiores a ese 5%. En otras ocasiones, además, y más frecuente de lo esperado, hay pérdidas por grietas en la estructura del vaso y en otras partes de la instalación. En las noches frías se alcanza el punto de rocío y esas condensaciones de humedad aportan agua pura a la piscina en cantidad no bien conocida pero ateniéndonos a cómo encontramos los vehículos en las mañanas, debe ser también tenido en cuenta como aporte de agua de muy buena calidad. Tampoco se ha tenido en cuenta los tratamientos físico-químicos ni químicos aplicados para evaluar el estado de equilibrio de esa agua ya que ese recambio del 5% exige un mayor consumo diario de energía al necesitar calentar ese vaso que estará más frío por el aporte. Mayor consumo de químicos porque habrá que reajustar de nuevo las concentraciones del desinfectante y de todos los otros parámetros químicos que interfieren en su función para mantener un agua adecuada al baño. Este simple recambio, produce emisiones de CO₂ y otros contaminantes medioambientales adicionales como el CO, NO_x, SO₂, etc., que se

reducirían bastante si los tratamientos son adecuados y adaptados a las necesidades de esa agua.

Respecto a este refrescamiento diario del 5% del agua, en ninguna de las normativas de piscinas queda argumentado. Es evidente que un agua bien equilibrada y bien tratada no tiene por qué someterse a tal recambio. Probablemente, este requisito data de cuando no se disponía de otros procedimientos para eliminar las cloraminas, sales amoniacales de difícil eliminación, ácido isocianúrico, trihalometanos y otros subproductos de la desinfección (SPD), que se acumulaban y era muy difícil eliminar si no se aplicaba refrescamientos de agua. Sin embargo, en este período de estudio 1990/2012 los tratamientos físico-químicos y químicos a base de ozono, radiación UV, clodos estable®, Cu/Ag, Biguanidas, plantas acuáticas, etc., hacen recomendable que se modifique este criterio porque el coste medioambiental cada vez es más elevado, además del coste empresarial que obliga cada 20 días a recambiar el volumen de la piscina, aunque se deba mantener un desinfectante residual activo como es el caso del cloro u otro halógeno.

La lámina de agua estimada y promediada para la isla de Gran Canaria es de 190 m²/piscina. Si consideramos las 1530 piscinas censadas por la DGSP, tenemos una lámina total de 290,700m². El volumen total estimado correspondiente para una profundidad promedio de 1,2 m es de 348.840 m³ de agua. El recambio diario debe ser del 5% del volumen de la piscina, (Decreto 212/2005) por lo que el volumen total estimado de recambio diario es de 17.442 m³. El consumo promedio es de 3,8 KW-h/m³ de agua desalada, lo que hace un consumo energético de más de 66.280 KW-h/día. Este gasto es innecesario ya que la tecnología actual de los tratamientos físico-químicos de piscinas no justifica semejante recambio hídrico. Otro factor a tener en cuenta es el medio-ambiental, ya que las emisiones de CO₂ alcanza valores de 260g/KW-h, para el fuel-oil, lo que arroja un cómputo diario de unas 4,5 Tm de CO₂ (4.535 Kg) en la isla de Gran Canaria. Nuestras estimaciones para el conjunto de la C.A. Canaria es de 12,95 Tm de CO₂. Tenemos que añadir los KW-h necesarios para el calentamiento del agua de la piscina en el período de otoño/invierno, y que suele interesar desde octubre hasta abril. El incremento térmico suele alcanzar unos 5°C. lo que significa un consumo de más de 2.318,63KW-h y una emisión contaminante de 602,84 Kg de CO₂ , lo que reporta una emisión contaminante diaria superior a 13,55 Tm de CO₂ en el período de

otoño/invierno, para la isla de Gran Canaria (unas 38,71 Tm de CO₂ /día para el total de la C. A. Canaria).

No hay que descartar que estos valores calculados son de objetivos pero no de mantenimiento. Mantener esas piscinas climatizadas a lo largo de una jornada de más de 10 horas, exige un calentamiento previo de unas 3 - 4 horas, y una vez conseguida la temperatura de consigna, se mantiene el consumo de los intercambiadores de calor para conseguir que esa temperatura se mantenga durante el horario de uso de la piscina, que normalmente es desde las 8:00 am hasta las 6:00 pm h, aunque dos o tres horas antes se reduce -o se suspende- la climatización, con lo que se mantiene el intervalo de consumo de 10 horas.

2.5. Conclusiones

El exceso de normativas reguladoras de las piscinas ha generado que cada una de las 17 Comunidades Autónomas disponga de sus criterios propios. Melilla se acoge a la normativa andaluza pero Ceuta tiene además su propio Reglamento de Piscinas, y la zona metropolitana de Madrid y hasta hace poco la de Barcelona, disponían de sendas normas municipales de piscinas. Esta situación se antojaba un tanto arbitraria ya que la única norma nacional existente tenía rango de Orden Ministerial y databa de 1960 (Orden Ministerial del 31 de mayo de 1960), y era el referente para cualquier criterio que no se recogiera en las normas autonómicas aunque tuvieran rango de Decreto.

Canarias comenzó con la Orden 196 de la Consejería de Sanidad, Trabajo y Asuntos Sociales de 02 de marzo de 1989, período en que se alcanzó la máxima expansión urbanística turística en Canarias. Fue derogada por la vigente norma, Decreto 212/2005, de 15 de noviembre por el que aprueba el Reglamento Sanitario de Piscinas de uso colectivo de la Comunidad Autónoma de Canarias, modificado, posteriormente, por el Decreto 119/2010, de 2 de septiembre.

Así pues, la evolución normativa sobre piscinas, a nivel nacional, es la siguiente:

1.- Orden de 31 de mayo de 1960 sobre piscinas públicas, modificada por la Orden de 12 de julio de 1961 por la que se someten las piscinas privadas a lo dispuesto en la Orden de 31 de mayo de 1960, reguladora del funcionamiento de estas piscinas de carácter público (BOE 141 de 13/06/1960).

2.- Orden de 22 de marzo de 1961 por la que se prorroga el plazo señalado en la disposición transitoria tercera de la Orden de 31 de mayo de 1960, sobre piscinas públicas. (BOE 73 de 27/03/1961).

3.- Orden de 12 de julio de 1961 por la que se someten las piscinas privadas a lo dispuesto en la de 31 de julio de 1960, reguladora del funcionamiento de estas instalaciones de carácter público. (BOE 183 de 2/08/1961).

4.- Constitución española: el artículo 149.1.16.^a reserva al Estado la competencia exclusiva, en materia de bases y coordinación general de la sanidad.

5.- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad: establece la obligación de las Administraciones públicas sanitarias de garantizar la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades, lo cual incluye las piscinas.

6.- Real Decreto 1341/2007, de 11 de octubre, sobre la gestión de la calidad de las aguas de baño.

7.- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública: establece la protección de la salud de la población como una de las obligaciones de las administraciones públicas mediante la identificación, evaluación, gestión y comunicación de los riesgos para la salud que puedan derivarse de los condicionantes ambientales. Prevé también la vigilancia de los factores ambientales de carácter físico, químico o biológico que puedan afectar a la salud.

A partir del año 2006, los criterios de las piscinas de nueva creación deben cumplir con los criterios de:

8.- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo Vínculo a legislación, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.

9.- Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio Vínculo a legislación, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios.

10.- Real Decreto 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la Legionelosis.

11.- Real Decreto 742/2013, de 27 de septiembre, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas (BOE de 11 de octubre de 2013). Entró en vigor el día 11 de diciembre de 2013.

Con la entrada en vigor del RD 742/2013, las discrepancias con las distintas normativas autonómicas exige la adecuación normativa. Canarias lo hizo a través de la Guía de Aplicación de la Normativa Sanitaria de piscinas en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Capítulo 3

Percepción de la calidad de las piscinas

3.1. El valor de las piscinas turísticas

Desde la década de los 70 del pasado siglo, el sector turístico en España ha ido in crescendo, de manera casi constante, con tasas de crecimiento superiores a las del resto de los sectores económicos del país. Esto está en consonancia con el resto del mundo según las estimaciones del WTTC (World Travel and Tourism Council) del año 2004, que estimaban en un 10,20% de la producción mundial, la actividad relacionada con el turismo y el transporte.

Canarias, como polo turístico permanente, no escapa a esta ola de crecimiento económico aunque la falta de tejido industrial diversificado hace que las pequeñas oscilaciones del mercado resientan mucho al sector. No obstante, y a pesar de la crisis económica actual, el mercado turístico canario se mantiene con crecimiento cero desde el año 2008. Esta situación se mantuvo hasta el año 2011. Y es que, siguiendo a Frechtling (1996), el sector turístico precisa conocer los determinantes de su demanda, con mayor precisión que otros sectores, ya que es imposible almacenar el producto: las plazas de alojamiento y de viaje (avión, barco, tren y autobús) no ocupadas no pueden reservarse para posteriores períodos; la inseparabilidad de los procesos de producción y consumo que requiere de una perfecta planificación por parte de los empresarios para conocer la demanda en un momento determinado y la necesidad de inversiones a largo plazo, que en el caso de Canarias, ya es una prioridad legal debido a que el parque hotelero, y extrahotelero, debe adaptarse a las nuevas exigencias legales en seguridad y en modernización de sus estructuras mobiliarias e inmobiliarias. Una de estas nuevas adaptaciones en los edificios hoteleros, son las infraestructuras de sus piscinas, wellness centers, saunas y centros de talasoterapia. Otra de estas adaptaciones ha sido la adaptación de los edificios a la prevención de incendios que exige cumplir con una norma en la Comunidad Canaria (Decreto 305/1996, de 23 de diciembre y posteriores modificaciones: Decreto 39/1997, de 20 de marzo, Decreto 20/2003, de 10 de febrero, entre otros). Además, a nuestras

exigencias nacionales, hay que añadir las del propio mercado que, en ocasiones, son más exigentes que la propia normativa vigente, como es el caso de los check lists británicos y alemanes, preceptivos a la pre-contratación.

Resulta interesante el comportamiento de los tours operadores británicos con los niveles elevados de cloro residual libre en las piscinas, que aún fuera de rango a los autorizados por la normativa vigente, Decreto 212/2005, de 15 noviembre, sobre “Reglamento Sanitario de Piscinas de Uso Colectivo de la Comunidad Autónoma de Canarias”, no los recogen como inadecuaciones, porque son tolerados por la Norma HSG179 del Reino Unido.

Canarias soporta, desde hace años, un mercado turístico anual de 9-10 millones de personas, difícil de precisar, porque a los que nos llegan del exterior, debemos añadir los que residen en las Islas y, sobre todo, los de la propia isla. En cualquier caso, en Gran Canaria, hablamos de más de 3,5 millones de turistas/año, que visitan las zonas turísticas; por excelencia, el Sur de la isla.

Lo que sí parece claro es que el turista de hoy gasta mucho menos que el de hace unos años. El gasto turístico, según la Organización Mundial del Turismo (OMT), hace referencia a la suma pagada por la adquisición de bienes y servicios de consumo y de objetos valiosos, para uso propio o para regalar, antes y durante los viajes turísticos; incluyendo los gastos incurridos por los propios visitantes, así como los gastos pagados o reembolsados por otros. Además de ofertas muy agresivas dentro del propio sector como es el todo incluido (all inclusive) que ha dañado mucho al pequeño empresariado satélite que vivía de los servicios de restauración y de ocio en los alrededores de los complejos turísticos.

Hemos optado por desarrollar este trabajo sobre “la estimación del valor económico de las piscinas turísticas” ya que, en nuestras investigaciones, no encontramos trabajos publicados al respecto. Entendemos que las piscinas tienen mucho más peso en la toma de decisión de la opción de complejo turístico de lo que se recoge en la literatura científica como pretendemos demostrar con este estudio para conocer las variables y parámetros que pueden interferir en el mismo.

Es significativo el valor de las imágenes de las piscinas de los complejos turísticos ofertados en las webs que operan el mercado turístico así como en los medios audiovisuales y en formato papel. Son variables de impacto que la publicidad subliminal nos ofrece, junto al paquete económico.

Estas empresas promotoras turísticas, desarrollan su actividad a través de las nuevas tecnologías y mueven el mercado de reservas por Internet. Como es fácil de observar, de manera aleatoria, no hemos encontrado un solo complejo turístico, que se precie, que no ofrezca en su foto de presentación una piscina. Es evidente que, si las ofertas visuales incluyen las piscinas como un pilar importante en la publicidad, entendemos que el peso de éstas no está suficientemente medido.

3.1.1. Aspectos de uso

El turista de sol y playa, prototipo del turista que viene a Canarias, busca durante su estancia de vacaciones un lugar donde se sienta cómodo, seguro y protegido. Canarias cumple con todos estos requisitos de mercado ya que el parque de hoteles turísticos es de construcción inferior a 50 años y, a pesar de ello, se encuentra en constante renovación para adecuarlo a las exigencias del mercado y de las normas nacionales y europeas, en constante actividad, sobre todo a nivel de seguridad, higiene y modas.

El ocio del turista también ocupa un lugar predominante entre sus opciones de elección. Y Canarias también dispone de este recurso muy diversificado que cubre el día y la noche. Por otra parte, los sistemas de salud, público y privado, cubren las expectativas del turista en cuanto a sus necesidades de Salud. Tal es así que España se ha transformado en un país de turismo de salud.

Canarias, con la incorporación del sistema informatizado Drago en Atención Primaria, ha frenado drásticamente el fraude de medicamentos a través de la tarjeta europea de los sistemas públicos de salud con los que España mantiene concertos, y que cubre todos los países pertenecientes a la UE y algunos otros. Las agencias de supervisión de las aseguradoras turísticas han reducido también el gasto de éstas en atención médica y hospitalaria y del transporte sanitario de forma considerable.

El gasto correspondiente a las patologías relacionadas directamente con el baño en piscinas, no queda recogido ni en el Sistema Público de Salud ni en las cuentas de resultados de las aseguradoras del Sector Privado ya que, en ocasiones, los diagnósticos se maquillan con cierta impunidad para que entre en la cobertura de la póliza. Las agencias de supervisión han reducido el gasto actuando sobre este tipo de fraude y sobre las estancias prolongadas en exceso en la atención hospitalaria. Indirectamente, las auditorías que realiza DRV (Federación de Agentes de Viajes y Turoperadores Alemanes) en los complejos turísticos, con su Programa Pooltester, desde 2010, mejoran las características de salubridad y seguridad de las piscinas, reduciendo también el impacto sobre la salud y la vida. La DRV creó en 2010 esta agencia auditora a raíz de la incidencia de ahogamientos y patologías relacionadas con las piscinas de las zonas turísticas donde operaban.

Sin embargo, no disponemos de datos correspondientes a gasto médico, ni farmacéutico, derivado de las piscinas. El sistema CIE no aporta diagnósticos respecto a la patología adquirida en las piscinas, excepto uno, que es ambiguo, que trata de “otitis del nadador”. En general, las patologías relacionadas con las piscinas, lo son por sus productos químicos y en menor medida por la presencia de microorganismos, ya que la desinfección del agua hace que no haya crecimiento de patógenos, en general. Las irritaciones de la piel y mucosas y las inflamaciones de oídos y garganta suele ser lo más frecuente que, junto con las insolaciones cubren el abanico de patologías relacionadas con las piscinas. Las caídas y heridas son bastante menos frecuentes y suelen estar relacionadas con suelos resbaladizos y mojados.

3.1.2. Aspectos de Impacto

El turista cuando elige un complejo turístico lo hace buscando cubrir todas sus expectativas posibles. Por ello, es importante la elección del complejo turístico y su ubicación, la disponibilidad de transporte en los desplazamientos así como en la estacionalidad del clima.

Canarias, aporta una climatología muy estable con una estación primavera-verano permanente a lo largo del año, en particular en las zonas sureñas de las islas orientales y de la isla de Tenerife, lugares en los

que más se ha desarrollado el turismo. Esto conlleva un turismo de perfil joven en las zonas más aledañas a los lugares de ocio nocturno y playas, y otro turista de perfil más maduro relacionado con zonas más alejadas del bullicio y próximas también a las playas.

La seguridad ciudadana es otro factor relevante que hay que destacar de una zona turística ya que suele concentrarse en ella la delincuencia organizada. No obstante, en Canarias ésta es prácticamente inexistente.

La red de servicios bancarios y de comercio es muy completa. La red de carreteras es de buena calidad y de fácil acceso estando aún deficitaria para el tráfico de bicicletas en la mayor parte de ésta. Los aeropuertos son modernos y en constante modernización en el que el tráfico es continuo y frecuente en conexión directa con los aeropuertos de destinos europeos.

Las playas en Canarias concentran el mayor número de banderas azules de calidad europea de Europa. En 2014 fueron 48 playas de las que 11 pertenecieron a Gran Canaria y 5 puertos deportivos de los que 2 también fueron de Gran Canaria.

En general, las infraestructuras turísticas, en Canarias, y en Gran Canaria en particular, presentan un abanico de servicios muy completo donde la relación calidad/precio es muy atractiva para el turista.

3.2. Zona de estudio

Canarias presenta el parque de piscinas más importante de Europa, y probablemente de los del mundo, por número de horas de sol/año y por densidad de piscinas (nº de piscinas/Km²) así como por el número de usuarios/año que disfrutan de las mismas (8-10.106 turistas/año). Estas piscinas permanecen abiertas al usuario los 365 días del año, lo que implica:

1. 4300 horas de albedo (soleamiento) al año,
2. Evapocondensación importante,
3. Alto consumo de productos desinfectantes del agua,

4. Una estructura empresarial de distribución y mantenimiento basada en la pequeña empresa,
5. Carencia de formación profesional reglada en este ámbito que ha sido asumida por las entidades empresariales turísticas (Federaciones Hoteleras: FEHT, ASHOTEL, ASOLAN, etc.) con ayuda de los fondos de formación estatales y supraestatales.
6. Una infraestructura hídrica muy destacada capaz de obtener agua de consumo del mar, siendo un referente a nivel mundial junto con Israel y algunos países árabes del Golfo Pérsico.
7. Los casi diez millones de turistas que visitan Canarias cada año buscan sol y playa, pero realmente, en su gran mayoría, buscan sol y piscinas donde broncear sus cuerpos, y donde pasar unas semanas de divertimento y relax.

La demanda hídrica potencial implica asumir una disponibilidad de 280L de agua consumo/día/turista, con un promedio de estancia de 7,8 noches, que genera un consumo potencial de 2.184L / estancia / turista. El consumo total supera los 1.022.000.000 m³ /año (1.022 Hm³/año). Cifra nada desdeñable si nos atenemos al procedimiento de cómo se obtiene el agua en Canarias y en el Sur de las islas: Desalación; donde se concentra la mayor parte de la actividad turística, con un alto consumo de energía y un nivel de contaminación medio ambiental considerable (Factor de Conversión: 0,26 KgCO₂/Kwh).

Si nos atenemos a que el consumo promedio de energía es de 3,8 Kwh / m³ de agua desalada producida, el total consumido es de 3.883.600.000 Kwh /año, de consumo energético, y 1.009.736 Tm / año de CO₂ emitido como contaminante ambiental. Gran Canaria con 3.500.000 turistas/año que nos visitan de valor promedio, genera el 35% de esta actividad.

A este consumo de obtención del agua debemos añadir el consumo diario de la actividad propia de la piscina que se invierte fundamentalmente en iluminación, mantenimiento de máquinas y en calentamiento del agua para su climatización.

La dependencia del exterior es completa por la carencia en Canarias de industrias químicas y de industrias relacionadas con todos los

componentes estructurales y de equipamiento de piscinas. Destaca la incongruencia de que la arena de los filtros es de importación, siendo Canarias una fuente importante de arena de alta calidad para estos componentes pero por carecer de una industria que explote este recurso, es necesario su importación desde territorio peninsular. Por estrategias de mercado esta arena entra en Canarias como arena de construcción, por lo que no podemos conocer, con rigor, el consumo total de este componente a través del DUA (Documento Único de Aduanas) ni de ningún otro medio.

La incorporación de socorristas a las piscinas en aquellos complejos turísticos con más de 40 unidades alojativas, desde el año 2006, con la aplicación del Decreto 212/2005, de 15 de noviembre de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, incrementó el coste de personal de forma considerable (es la partida presupuestaria más relevante del gasto de piscina). Su implantación dejó a los empresarios y sindicatos fuera de juego, ya que generó la creación de un nuevo puesto de trabajo con la obligatoriedad de constar en los TC-2 de la Seguridad Social como personal de plantilla o en calidad de subcontratados a través de ETT. Su presencia se hizo obligatoria durante el horario de apertura de la piscina.

La formación específica en socorrismo acuático también fue motivo de polémica ya que reducía la formación a 30 horas lectivas, de las cuales tan sólo 10 horas correspondían a formación teórica y el resto a formación práctica en tareas natatorias y el soporte vital básico reducido a un capítulo de “ejercicios de simulación”. Tampoco se exige una formación académica previa.

La edad, a partir de los 16 años, fue otro punto de discusión porque el socorrista debe tomar decisiones vitales en instantes de tiempo y su responsabilidad legal es a partir de los 18 años. ¿Cómo delegar responsabilidades vitales en un menor de edad?. ¿Al amparo de qué marco jurídico se instituye esta responsabilidad vital sobre terceros?.

Las medidas de Seguridad e Higiene en el Trabajo, no parece que estén muy desarrolladas en este entorno de piscinas, ya que en nuestro estudio hemos detectado en las salas de máquinas, con más frecuencia de la deseada: radiación electromagnética superior a 10mG en equipos sin la adecuada protección para campos electromagnéticos (electrobombas, bombas peristálticas, cuadros eléctricos, etc.), ruido con niveles superiores a los 85dBA, iluminación escasa inclusive debajo de los tubos fluorescentes

fijos, suelos mojados y sin drenaje adecuado, humedad elevada. La falta de higiene de las unidades de producción es otro elemento más del escaso interés prestado: equipos sucios, suelos mojados y con productos químicos derramados, útiles innecesarios en la mesa de trabajo y suelo. La ventilación natural suele ser deficitaria y la forzada casi inexistente. Falta de dispositivos de alarma de vida. Los reconocimientos médicos de Salud Laboral generalmente son de rutina sin marcadores de xenobióticos. Los EPIs no se utilizan en la forma debida. La protección respiratoria para productos químicos no suele contar con máscaras unipersonales, los guantes son de uso colectivo, etc. La protección de la piel con altas dosis diarias de radiación UV solar es inexistente, la protección ocular también es inexistente, previéndose un incremento sustancial de las patologías de cataratas en edades inferiores a los 45 años en estos trabajadores, igualándose a la de los soldadores de arco eléctrico. En general, no se ponen en práctica los protocolos específicos de actuación.

A nivel de simulacros, la norma es no realizarlos. En el mejor de los casos, éstos se realizan en zona de clientes para dar cumplimiento a las distintas normativas sobre Seguridad Colectiva pero no en zona de máquinas.

Las auditorías de los operadores alemanes, británicos y nórdicos han sido muy eficaces, ya que han forzado la mejoría de las instalaciones y del vaso de piscina al entrar en todos los rincones de las instalaciones, forzando el adecuado funcionamiento y orden de las mismas, llegando inclusive a meterse dentro del vaso con equipo de respiración autónomo para inspeccionar toda la instalación sumergida en el vaso. Acción ésta nunca vista en las inspecciones realizadas por la DGSP. Mientras ésta amenazaba con sanciones administrativas, e inclusive con el cierre como último recurso, aquéllas dan períodos cortos de tiempo - desde 0 días a 6 meses, normalmente, para obras menores - para solventar las inadecuaciones y, en caso de incumplimiento por parte del Complejo Turístico, la suspensión del contrato de reservas y la retirada de todos sus clientes con la consiguiente reubicación en otro/s complejo/s turístico/s de la zona. Todos los gastos generados por esta nueva situación serán asumidos por el complejo turístico. Es evidente, que el gasto supera con creces cualquier sanción administrativa impuesta por la Jefatura de Sanidad Ambiental de la DGSP o de cualquier otra entidad oficial. Además implica estar en el *top ten* de la Lista Negra de los operadores turísticos

como complejo turístico no recomendable y, consiguiente caída en el mercado turístico.

La Federación de Agentes de Viajes y Turoperadores Alemanes (DRV) fue la creadora en 2010 de este proyecto de control de la Seguridad en las piscinas de los hoteles en los que residen sus clientes. El objetivo de este Proyecto DRV, conocido como Programa DRV Pooltester, en función de la norma alemana DIN 19643, es complementar los controles de seguridad en las piscinas llevadas a cabo por los organizadores a través de inspecciones adicionales y nuevos criterios de prueba, según se recoge en el informe de Memoria del año 2011 la DRV, Deutscher ReiseVerband, En Canarias estaban acogidos a este programa 313 hoteles, en el 2011, año de su comienzo en Canarias.

Todo ello motiva a considerar este estudio como necesario en aras de mejorar las condiciones de trabajo del piscinero y del trabajador del entorno de las piscinas en general: socorristas, limpiadoras, jardineros, camareros, técnicos de mantenimiento, operarios de obras, etc.

3.3. Trabajo de campo

El trabajo de campo consistió en la realización de encuestas a turistas de sol y playa, a partir de un cuestionario estructurado (ver Anexo) en zona de embarque en el Aeropuerto de Gran Canaria, tras disfrutar de su estancia en la isla de Gran Canaria, con el fin de evaluar los factores determinantes de la calidad de las piscinas atendiendo a criterios de preferencias experimentadas.

El cuestionario fue diseñado siguiendo el método de valoración contingente (Mitchell y Carson, 1989, Hanemann, 1994; Carson, 2012; Carson y Hanemann, 2005), para estimar el valor económico que los servicios de piscina podrían proporcionar a los turistas encuestados. El método de valoración contingente es un método de valoración no mercado, o de preferencias declaradas, que consiste en la construcción de un mercado específico para algún atributo turístico, como un espacio natural, una playa, o un paisaje, a través de un cuestionario específicamente diseñado y distribuido aleatoriamente en la población objetivo. El cuestionario tiene reflejar los aspectos del atributo estudiado, de modo que el consumidor manifieste sus preferencias a través de sus respuestas. Ha

sido ampliamente utilizado para medir el valor de diversos atributos ambientales en el turismo (e.g. Bostedt y Mattsson, 1995; Laarman y Gregersen, 1996; Lee, 1997; León, 1997; Lee y Han, 2002; Baral et al. 2008), pero hasta que lo que sabemos, no se encuentran aplicaciones hasta el momento para el estudio de las preferencias de los turistas por los servicios de piscinas.

El trabajo de campo fue realizado entre junio y agosto del año 2011 por personal autorizado por AENA Aeropuerto de Gran Canaria, de la empresa Bryanes Turismo de Canarias, SL, como encuestadores que previamente fueron adiestrados en el cuestionario, en la zona de embarque, es decir, cuando regresan a sus domicilios tras disfrutar de sus vacaciones en Canarias.

La encuesta se realizó en varios idiomas, en función del tipo de turista que acude en esos meses de verano a Gran Canaria, por orden alfabético, fueron: alemán, español, francés, holandés e inglés.

Se realizaron 1012 encuestas válidas a turistas nacionales y extranjeros que se encontraban en la zona de embarque y con estancias en hoteles de 5 estrellas en zona turística de la isla de Gran Canaria. El perfil de estos turistas era el de ser mayores de 18 años y con estancias superiores a 5 pernoctaciones. Fueron seleccionados aleatoriamente, de ambos sexos, y elegidos una vez confirmado que cumplían con los requisitos exigidos: mayor de edad y encontrarse en zona de embarque.

Se realizó un pre-test a una muestra de 50 turistas en el período 2009/10 en varios complejos turísticos de Fuerteventura, del Sur de Gran Canaria y en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, que sirvió para corregir errores de presentación y reducir los sesgos potenciales (Hanemann y Kanninen, 1999; Diamond y Hausman, 1994; Labandeira et al. 2007), además de para acotar valores respecto a la disposición a aceptar (DAA) y a la disposición a pagar (DAP) por la ausencia de los servicios de piscina en el complejo turístico elegido durante las vacaciones. La muestra correspondía a un 32% de españoles, 24% de alemanes, 20% de holandeses, 8% de británicos y el 16% restante era diversas nacionalidades.

En cuanto a la estructura del cuestionario, presentaba 17 preguntas discretas (ver Anexo), además de una recogida de datos patronímicos referentes a nacionalidad, sexo, nacimiento, profesión, situación laboral actual, estancia y alojamiento turístico. A partir de la pregunta 4, las opciones de respuesta eran múltiples hasta la última, la pregunta 17. Las

preguntas 10, 13 y 15 solo podían optar a una respuesta. Las preguntas 1 y 14 eran abiertas. La pregunta 16 era libre.

Las preguntas de valoración económica de las piscinas (DAA y DAP) se recogen en la pregunta 15, en la que variaba de un cuestionario a otro en función del valor dado en euros: 10, 20, 40 y 80, estimados a partir de las respuestas en las encuestas de prueba, realizadas con un formato de pregunta abierto.

Resultado de esta encuesta, se observan los perfiles socioeconómicos de los turistas que acuden a Gran Canaria a disfrutar de su estancia, como paso previo al análisis de las percepciones de la calidad de las piscinas turísticas y de la valoración económica de las mismas. La información recogida en las variables sociodemográficas de los cuestionarios aporta el perfil de los individuos que integran la muestra. Este perfil viene definido por la nacionalidad, el género, el acompañamiento de adultos y niños, edad, nivel de estudios, profesión, situación laboral, período de estancia en Gran Canaria y Establecimiento Turístico de alojamiento.

Tabla 1 3.1 Ficha técnica del trabajo de campo

Procedimiento	Encuestas personales a través de cuestionarios estructurados realizados en la Zona de Embarque del Aeropuerto de Las Palmas en el año 2011
Universo	Turistas mayores de 18 años y de ambos sexos que se encontraban pendientes de regreso a sus lugares de destino.
Ámbito	Isla de Gran Canaria como destino turístico
Forma de Contacto	Seleccionados al azar y en trato directo personal en el mismo momento en que se encuentra esperando embarque en el Aeropuerto de Gran Canaria
Muestra	1012 turistas en las condiciones indicadas anteriormente realizadas en el verano del 2011. Además de una encuesta previa de 50 turistas realizada en establecimientos turísticos en el período 2009/10.
Error Muestral	$\pm 5,66\%$, con un Coeficiente de Fiabilidad del 95,5%
Control de Encuestas	Se ha supervisado la totalidad de las encuestas a través de controles indirectos, comprobando la consistencia de los cuestionarios.

Fuente: Elaboración propia

El perfil de los turistas integrantes de la muestra se caracteriza por ser de ambos sexos, con edades que se distribuyen de forma normalizada para los diferentes intervalos de edad, la mayor parte de ellos en compañía de otra persona e hijos, con niveles de estudio distribuidos de forma normalizada y predominando las nacionalidades alemana y británicas como países emisores del destino Gran Canaria.

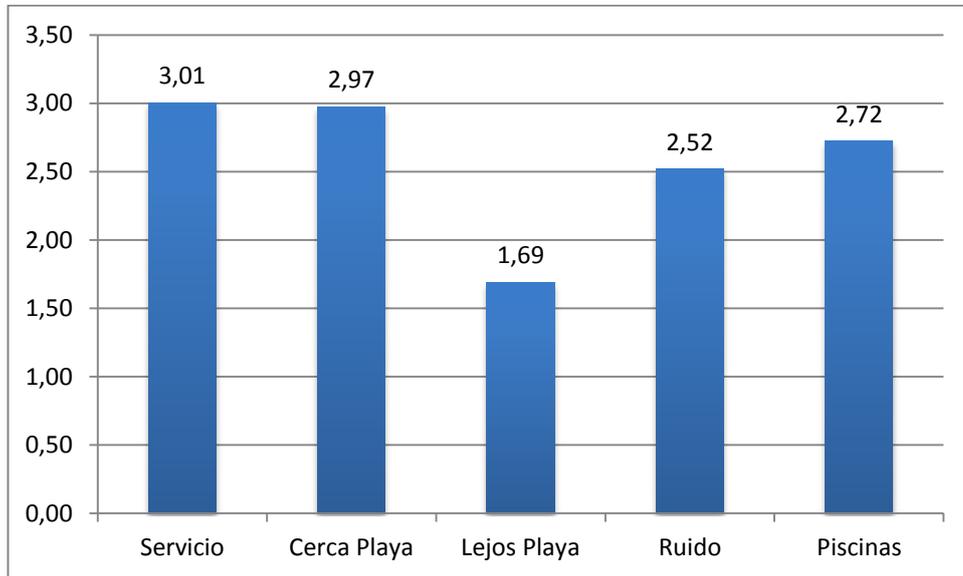
3.4. Análisis descriptivo de las preferencias de los turistas

En esta sección se recogen los principales resultados del análisis descriptivo de la encuesta sobre las preferencias de los visitantes a Gran Canaria sobre la calidad de las piscinas.

Así, la Figura 3.1 recoge en una escala Likert de 1 a 5 la importancia de distintos atributos a la hora de elegir un establecimiento turístico. Como se puede observar, los dos factores más determinantes para la elección del establecimiento turístico son la prestación de servicios de atención al cliente y la ubicación próxima a la zona de playa. En tercer lugar, se encuentran las piscinas del propio establecimiento alojativo, dejando el nivel de ruido y la lejanía a la playa en cuarto y quinto lugar, respectivamente. Sin duda, los atractivos del clima y las playas son los más importantes para la mayoría de los turistas que visitan Gran Canaria. .

En el Informe Estadísticas 2006-2014 del Cabildo de Gran Canaria se indica que el clima ocupa el primer lugar entre los factores de atracción de la demanda, y en segundo lugar se sitúan las playas; sin embargo, en las estadísticas oficiales no se recoge el papel de las piscinas como factor de atracción. Teniendo en cuenta la correlación entre playa y piscinas, es probable que las piscinas se encuentren ubicadas como uno de los principales factores de atracción de los turistas al destino.

Figura 1: 3.1. Motivación en la elección de establecimiento turístico (escala 0-4)



En la Figura 3.2 se recogen las predilecciones del cliente por los distintos atributos del alojamiento turístico, incluidas las piscinas. Entre sus preferencias se encuentra en primer lugar, la atención del personal, seguida de las piscinas, y muy próximo a éstas, en tercer lugar, el dormitorio, lugar donde el turista invierte probablemente más tiempo de su estancia turística, con una más 8 horas de media. Al tratarse de un turismo de ocio, resulta interesante destacar que la cercanía a los centros de compras, deportes, discotecas y otros centros de ocio, no son importantes a la hora de elegir alojamiento turístico como los otros servicios más propios de los establecimientos, como las piscinas o el dormitorio.

Figura 2: 3.2. Importancia de los servicios del alojamiento (escala 0-4)

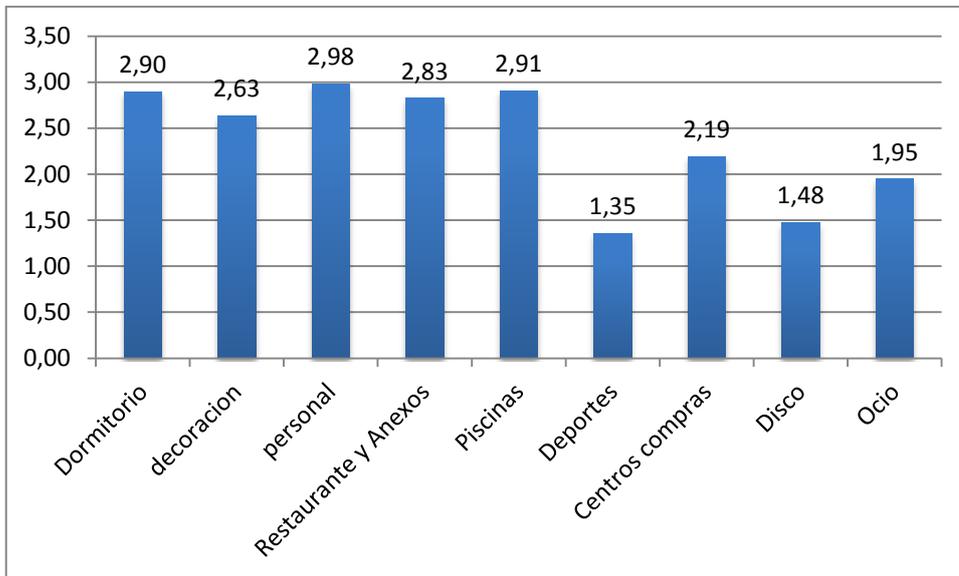
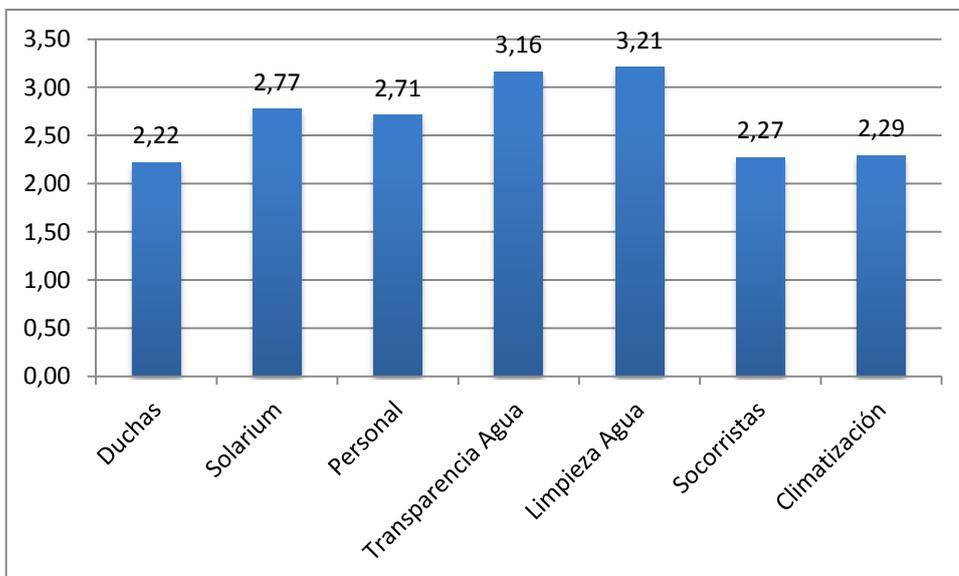


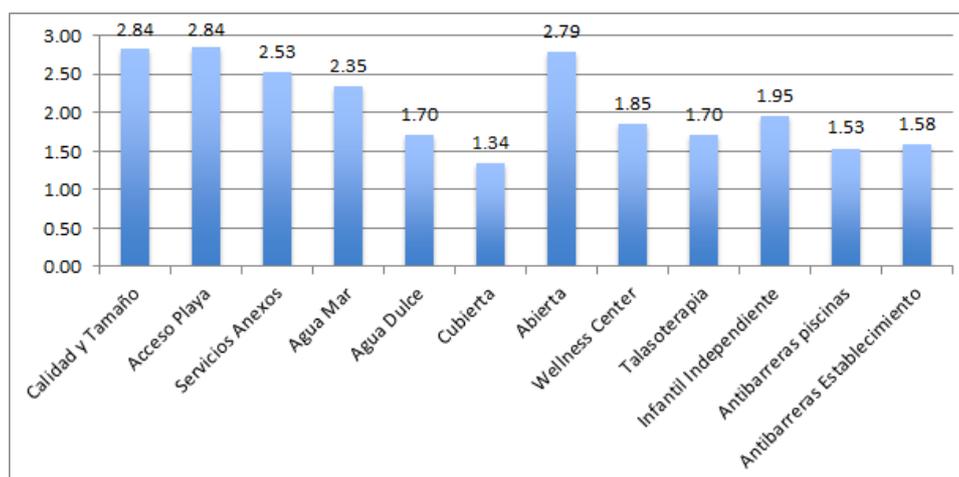
Figura 3: 3.3 Preferencias sobre atributos de las piscinas (escala 0-4)



En la Figura 3.3 se recogen las medias de las respuestas de los encuestados sobre sus preferencias por el establecimiento turístico desde la percepción de la calidad de las piscinas. Hay que tener en cuenta que, de acuerdo al Informe de Estadísticas del Cabildo de Gran Canaria 2006-2015, más del 40% de los turistas conocían Gran Canaria por visitas anteriores, y que más del 22% vienen por recomendación de amigos o familiares, es decir que el 62% llegan a la isla con suficiente información para elegir establecimiento alojativo. Además, más del 18% reciben esta información a través de Internet, quedando los catálogos de operadores y de agencias de viajes en últimos lugares con menos del 8% y otras fuentes con menos del 12% restante. Datos recogidos en el.

Entre los elementos de las piscinas que más importancia tienen en la elección de alojamiento por parte de los turistas encuestados, observamos que la calidad del agua (limpieza y transparencia) ocupa la posición principal, seguida de la calidad del solarium. La atención del personal ocupa una posición intermedia, y destaca la relativamente más baja preferencia por la climatización del agua, y la presencia de socorristas y duchas en la piscina.

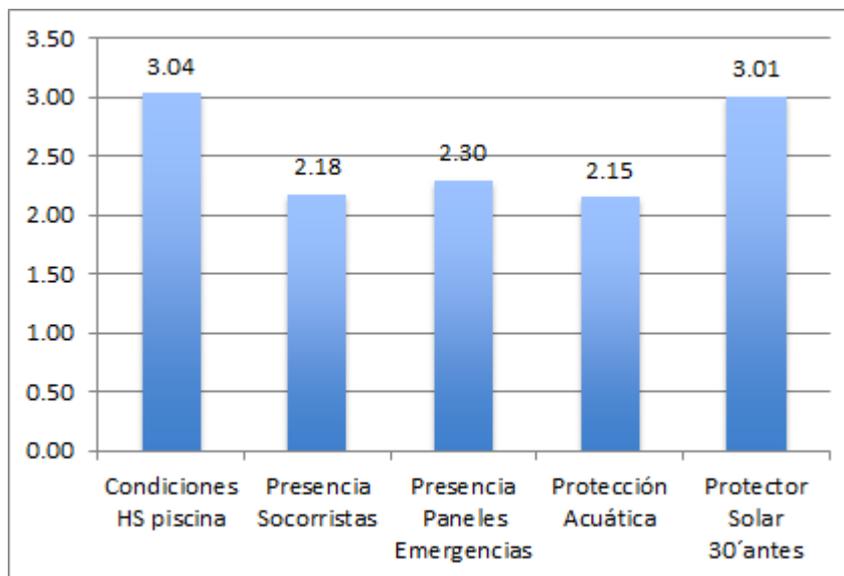
Figura 4: 3.4. Preferencias sobre atributos de las piscinas (Escala 0-4)



En relación al papel de otros aspectos más específicos de la gestión de la elección de los complejos turísticos por parte del turista encuestado, en la Figura 3.4 destaca particularmente las preferencias del cliente por el diseño y dimensionado de las piscinas, y por el acceso a la playa. Los turistas, por tanto, muestran una mayor preferencia por piscinas grandes, de calidad, a cielo abierto y con agua de mar.

La mayor parte de los turistas que visitan Gran Canaria, disponen de parques de piscinas cubiertas y de aguas dulces en sus lugares de residencia; de ahí la preferencia de a cielo abierto y de agua salada, por el buen clima que reina en Canarias y por la proximidad del mar. Sin embargo, las piscinas de agua salada solo se utilizan en talasoterapia y en algún caso en parques acuáticos, mezclándola con agua de red pública, dando lugar a aguas salobres. La disponibilidad de estos servicios de piscina (wellness center o talasoterapia) resultan de acuerdo a los datos obtenidos menos importantes a la hora de elegir alojamiento turístico por parte de los turistas.

Figura 5: 3.5. Medidas a tomar por el cliente antes del baño en piscinas (Escala 0-4)



Las condiciones habituales de las piscinas en cuanto a calidad del agua y de los servicios, así como la percepción de los riesgos sanitarios que ello conlleva, suelen estar influenciadas por las prácticas de uso de los clientes; por ello, resulta interesante conocer cómo son los comportamientos corrientes de los turistas en el uso de las piscinas.

Con respecto a las posibles medidas que suelen adoptar los turistas a la hora de tomar el baño en ellas, en la Figura 3.5 se resalta claramente que el cliente preferentemente observa las condiciones higiénico-sanitarias de las piscinas, a manera de indicador de calidad de éstas, y por tanto, asumiendo que si éstas son adecuadas, todos los otros requisitos también lo serán: paneles de emergencias, socorristas, calidad del agua, etc. Además, tienen una especial sensibilidad por la protección solar, aplicándose la crema protectora 30 minutos antes del baño. Sin embargo, los datos obtenidos destacan la falta de interés relativo en la observancia de medidas de protección acuática de los ojos y de los pies, que debería realizarse de forma activa por el cliente a través de sandalias y gafas acuáticas, para prevenir enfermedades.

Cuando se intenta relacionar el uso de las piscinas con los posibles efectos en la salud, en la Figura 3.6 se aprecia en primer lugar, que el turista mayoritariamente considera que tiene un alto estado de salud (3,37 sobre 4), así como bajos niveles de limitaciones físicas que les impidan una actividad normal (1,43 sobre 4); Sin embargo, a pesar de ello, en torno al 30% de los turistas encuestados manifiesta que suele presentar, durante su estancia en los complejos turísticos, alguna patología relacionada con las piscinas (piel, ojos u oídos), que normalmente evolucionan solas a curación, y menos del 10% de éstas precisa asistencia médica, durante su estancia.

Figura 6: 3.6. Uso de las piscinas y estado de salud del turista (Escala de 0-4)

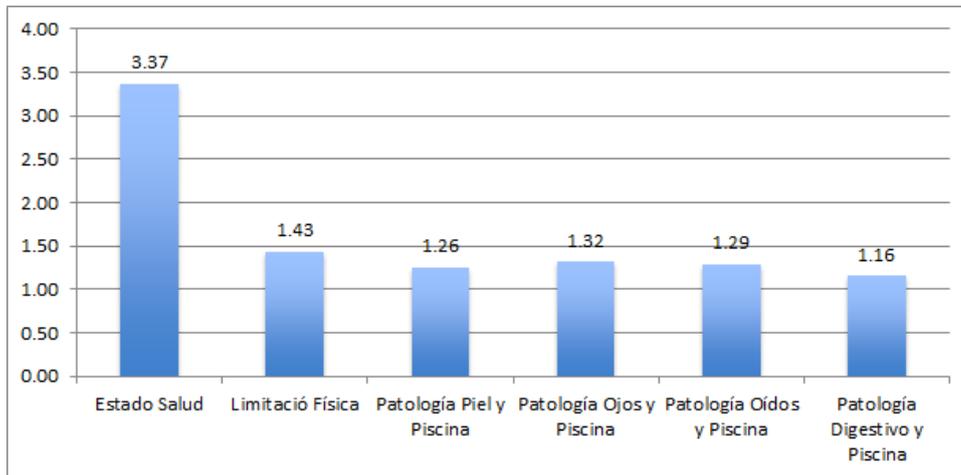
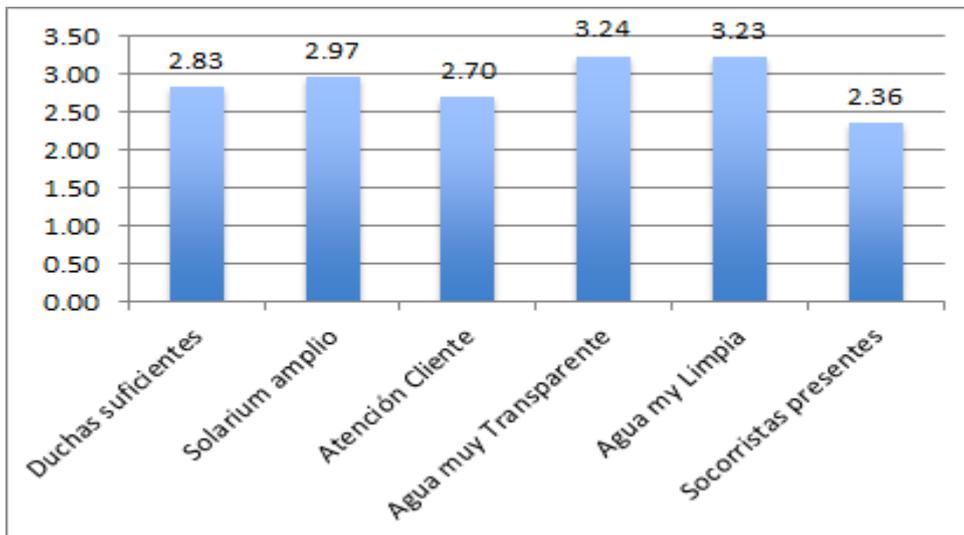
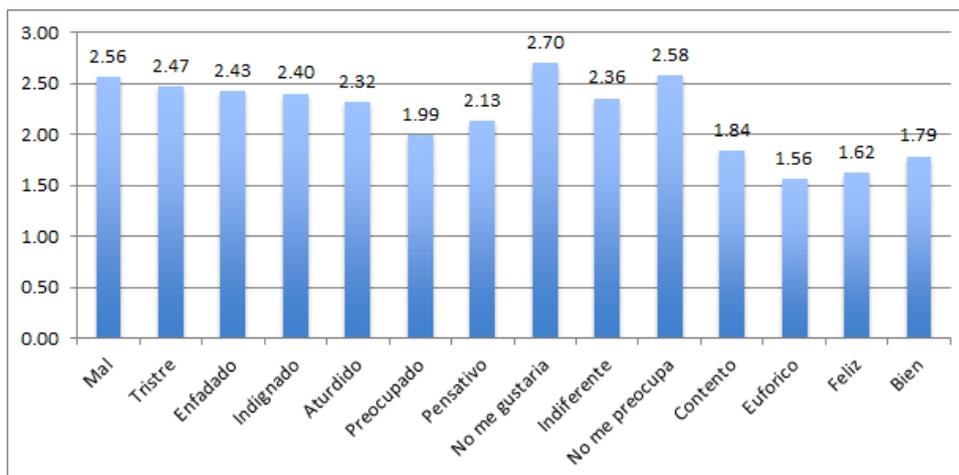


Figura 7: 3.7. Percepción de la piscina del establecimiento elegido para la estancia (Escala 0-4)



De especial interés son los resultados sobre la percepción de la calidad de las piscinas del alojamiento elegido para la estancia en Gran Canaria, por parte de los turistas encuestados. La Figura 3.7 permite reforzar la hipótesis de que las preferencias del turista en cuanto al grado de satisfacción con las piscinas del establecimiento alojativo, están influenciadas mayormente por la calidad del agua (muy transparente y muy limpia), seguida por la calidad del solarium (amplio). Destaca la escasa percepción relativa, y por tanto, su poca influencia en la satisfacción de la experiencia turística, que los turistas obtienen de la atención al cliente en la piscina, y la aún menos que reciben de la presencia de socorristas.

Figura 8: 3.8. Emociones frente al cierre piscina (escala 1-5)



Los aspectos emocionales relacionados con el uso de las piscinas se presentan en la Figura 3.8. Sin duda, las piscinas constituyen un atractivo importante de la experiencia turística, y una fuente significativa de satisfacción, por lo que su ausencia o baja calidad pueden instigar reacciones emocionales de diferente tipo, que son convenientes advertir con el fin de anticipar las posibles consecuencias.

Como se aprecia en la Figura 3.8, todas las emociones investigadas tienen valores significativos ante el posible cierre de la piscina durante un día de la estancia de los turistas encuestados, por razones de mantenimiento,

aunque destacan las emociones negativas susceptibles de ser desatadas como consecuencia de una posible ausencia de los beneficios proporcionados por los servicios de piscina. Por tanto, predominan las reacciones negativas y de frustración, que son concordantes con la pérdida del disfrute de la piscina de un día de la estancia, que equivale al 14,70% de su estancia (estancia media de 7,8 pernoctaciones). Así pues, este malestar y frustración se acrecientan, sin duda, cuando no el cliente no ha sido informado con antelación de esta circunstancia.

3.4. Conclusiones

Las piscinas constituyen un atractivo importante para la demanda turística que no ha sido suficientemente estudiado y reconocido hasta el momento ni en la literatura científica, ni en el propio desarrollo legislativo y manejo en la industria en la actualidad. Queda mucho camino por recorrer para que la gestión de las piscinas, tanto desde el punto de vista legal como operativo, esté situada al nivel que la demanda requiere, con las suficientes garantías de calidad en todos los niveles, y con una mayor información por parte del usuario sobre las condiciones de gestión y los parámetros físico-químicos que definen un uso de excelencia. La legislación en materia de gestión de piscinas debe seguir avanzando para dotar la este elemento de las características técnicas y de calidad del servicio necesarias para garantizar una calidad óptima en el contexto de un destino turístico avanzado.

En este capítulo se ha obtenido evidencia sobre la percepción de las piscina por los turistas, comprobando que la piscina es un atributo relevante en la elección de los establecimientos alojativos en la industria turística. Los turistas consideran que las piscinas deben ser una parte integrante de cualquier complejo de sol y playa, al nivel de los servicios de alojamiento, restauración y calidad del servicio de personal.

Además, de entre las posibles características de las piscinas resulta primordial la limpieza y transparencia de las aguas, pues ello es percibido como garantía de minimización del riesgo de salud como consecuencia del uso de las piscinas. También se prefieren las piscinas grandes, abiertas, con agua de mar y con acceso a la playa. Sin duda, estas características no

son las más generales en el sector, y coinciden en cierta forma con las características de las primeras piscinas de Gran Canaria relatadas en los orígenes de las piscinas en el capítulo anterior.

Por tanto, existe por parte de los turistas una razonable preocupación por las condiciones óptimas de las piscinas, debido a la importancia que este atractivo tiene para la satisfacción recibida de la experiencia turística. El uso de las piscinas ocasiona un impacto significativo, aunque moderado, en la salud de los turistas, manifestado en diversas patologías de los órganos digestivos, piel, mucosas, ojos y oídos.

Sin embargo, estos probados efectos colaterales no impiden la preferencia por un servicio de piscina de alta calidad, así como la obtención de una alta satisfacción por los diversos aspectos de los servicios de piscina, como la transparencia y limpieza de las aguas. Prueba de ello es que la posible ausencia de piscina durante las vacaciones desataría importantes emociones negativas por parte de los turistas, que redundarían en una menor satisfacción y disposición a pagar por las vacaciones, como se evidenciará en el próximo capítulo.

Capítulo 4

Modelo de valoración económica de calidad de las piscinas

4.1 Introducción: El problema de decisión del gestor turístico

El objetivo de cualquier mejora de la calidad característica de un destino turístico en general, o de un alojamiento turístico en particular, es la mejora de los beneficios económicos que reporta la actividad. Los beneficios pueden aumentar o bien porque se introduce un atributo que no tienen los competidores (ej. piscina con atracciones para niños) o porque mejora la calidad percibida del producto ya existente (ej. mejora de la calidad del agua de la piscina). En ambos casos, el alojamiento decidirá adoptar dicho proyecto de mejora de la calidad si esto permite a la empresa mejorar su cuota de mercado y aumentar su demanda. En función de las decisiones de comercialización que tome el gestor turístico, este aumento de demanda se reflejará en el mercado a través de una mayor cantidad de visitantes potenciales que desearán alojarse en el establecimiento al mismo precio, a través de una cantidad de visitas similar pero a unos precios más altos, o cualquier combinación de ambas que vendrá reflejada por el nuevo equilibrio de mercado.

Algebraicamente, esta idea se puede representar mediante la siguiente ecuación:

$$\pi = \pi (P_q, MS_q | A^*) - \pi (P_q, MS_q | A) \quad (4.1)$$

donde π representa los beneficios de la empresa cuando los precios de equilibrio del mercado y las cuotas de mercado de cada empresa están definidas. A^* representa el producto final una vez le haya sido mejorada la calidad o incorporado un nuevo atributo. A representa el producto inicial (sin mejora de calidad ni introducción de nuevos atributos). El equilibrio de

mercado depende del conjunto de productos que se estén ofreciendo en el Mercado y P_q , MS_q , representan respectivamente el precio y las cuotas de mercado en equilibrio.

Es importante notar la importancia de la definición de equilibrio de mercado en un contexto como el turístico, en el que los productos compiten por satisfacer las mismas necesidades del consumidor, pero cada uno de ellos intenta explotar cierta diferenciación para ganar poder de mercado. La mayoría de las aplicaciones que intentan valorar la mejora de la calidad en los atributos que atraen la demanda turística se centran única y exclusivamente en la demanda, obviando la futura reacción de la competencia, esto es, el cambio en el equilibrio de mercado. Esto puede llevar a situaciones en las que los resultados del estudio estén claramente sesgados, invalidando cualquier validez de los mismos para informar la toma de decisiones del gestor turístico.

Una interesante evidencia de este efecto se puede encontrar en León y Araña (2014). Estos autores demuestran que el incremento en los beneficios del alojamiento por adoptar distintas medidas de responsabilidad social corporativa es bajo debido a la rapidez y facilidad con la que la competencia puede “copiar” dichas acciones. Sin embargo, si un establecimiento dejara de realizar dichas acciones cuando la competencia lo está haciendo las pérdidas esperadas serían mucho mayores. Este es un ejemplo de lo que se ha denominado en la literatura externalidad posicional (Frank, 2005), cuyo ejemplo más pragmático e identificable es el sobregasto en armamento en el periodo de la guerra fría (Frank, 2003).

Por tanto, una contribución del presente trabajo es suponer lo que probablemente sea el primer modelo que permita recoger la reacción del mercado a la hora de tomar decisiones de mejora de la calidad del producto turístico. En el modelo que se presenta en este trabajo, y basado en el trabajo de Allenby et al (2014), se ha decidido adoptar el concepto de Equilibrio de Nash para productos diferenciados.

Aunque aquí optemos por esta simplificación, es importante tener en cuenta que la valoración de la mejora de atributos se puede obtener a partir de los beneficios de los equilibrios de largo plazo en escenarios de competencia más complicados como juegos en múltiples etapas.

4.2 Modelo básico de demanda turística

La valoración de las mejoras de calidad de alguna de las características del alojamiento (como puede ser la calidad de las piscinas) necesita ir acompañado de un modelo de demanda de alojamientos turísticos. En la mayoría de las aplicaciones, un modelo de demanda de productos diferenciados es la elección más apropiada (Berry et al, 2005).

Dicho modelo asume que existen J alojamientos alternativos de entre los cuales el turista debe decidir donde alojarse. Cada alojamiento tiene un determinado nivel de cada una de los atributos que componen su “oferta”, esto es, calidad de la comida, habitación, zonas comunes, piscina, entre otros. El valor de estas características para un alojamiento concreto j se recoge en el vector a_j . El precio del alojamiento j vendrá dado por la variable p_j . El modelo de elección convencional propuesto por McFadden (1974) asume que la función de utilidad indirecta condicional a la elección del alojamiento j vendría dada por la siguiente expresión compuesta por un componente determinístico (que incluye el impacto de las variables observables en la utilidad) y un componente aleatorio (que recoge el impacto de las variables no observables), esto es:

$$u_j = \beta^1 a_j - \beta_p p_j + \varepsilon_j \quad (4.2)$$

donde a_j es el vector de dimensión de las calidades del alojamiento de dimensión $k \times 1$. Por otro lado, ε_j , representa el término de error que recoge los componentes de la utilidad del individuo no observables. Su función de densidad vendrá dada por la función f_ε que el investigador debe especificar.

Uno de los aspectos claves a la hora de definir el modelo de demanda es incluir todas las características relevantes que determinan la elección de alojamiento. Para ello es indispensable un buen trabajo cualitativo a través del uso de enfoques de grupo y encuestas de formato abierto con expertos y turistas. A la hora de plantear la elección de alojamiento también es importante indicarle al turista que asuma que el resto de características que no se incluyen en el vector a_j toman el mismo valor para todas las opciones de alojamiento. De esta manera se evita cualquier posible correlación entre las características observables y no observables

que explican el nivel de utilidad esperada por el turista y que generarían importantes sesgos en la estimación de los parámetros de interés.

Existen al menos tres supuestos claves necesarios para poder operativizar la estimación estadística del modelo de demanda. Por un lado es importante especificar la forma funcional de la función de utilidad. En este caso, como en la mayoría de las aplicaciones empíricas, el modelo parte de una función lineal completamente compensatoria, lo cual simplifica significativamente los cálculos y suele servir como una buena representación de las respuestas. Esto supone que el turista representativo elige destinos compensando valores altos de unos atributos por bajos de otros. Es decir, si un hotel es suficientemente barato el turista estaría dispuesto a aceptar una baja calidad de la piscina, y si la calidad de la misma es suficientemente alta estaría dispuesto a elegir un hotel aunque el precio sea algo superior al resto de alternativas.

El precio entra también en la función de utilidad indirecta condicional de manera lineal, lo que sume que la utilidad marginal de la renta es constante. Este supuesto puede ser problemático si las diferencias de precio entre los alojamientos es muy alta y especificaciones no-lineales en el precio deberían ser exploradas¹.

Además, se asume que existe un término de error que puede tomar cualquier valor desde menos a más infinito. Por otra parte, es importante resaltar que dado que los modelos de utilidad aleatoria fueron designados para datos de mercado (preferencias reveladas), en principio el término de error está pensado para recoger únicamente la parte de la función de utilidad no observable para el investigador. Esta parte no observable incluye información de la calidad del alojamiento que no es posible medir o que el investigador desconoce.

Sin embargo, en experimentos de preferencias declaradas (encuestas) el término de error puede ser la representación de varios procesos independientes entre sí. Por ejemplo: i) información no observable o no

¹ Si el precio toma K valores, P_1, \dots, P_K , entonces muchos investigadores incluyen $K - 1$ variables dicotómicas para cada uno de los valores. Esto hace que la demanda de mercado sea una función no continua y puede crear una situación en la que no exista un precio de equilibrio que vacíe los mercados. Dado que el modelo propuesto requiere el cálculo de precios de equilibrio, no es posible el uso de variables dicotómicas en el precio.

medible; ii) errores de medida de las variables; iii) errores en la especificación de la función de probabilidad el término de error; iv) errores en la definición del proceso de como elige el turista. Por ejemplo uso de heurísticas o reglas de decisión, o distintas funciones de tecnología de la producción (Lancaster, 1966).

4.3 Problema de decisión del turista

Finalmente, para poder operativizar el modelo es necesario incluir un modelo de elección de alojamiento por parte del turista. En el modelo de elección estándar se asume que el turista elige el alojamiento que le proporciona mayor nivel de utilidad, por lo que podemos calcular la probabilidad de que un alojamiento sea el elegido en base a sus características y una especificación del término de error. Dado que las observaciones disponibles son elecciones entre distintos alojamientos, es importante tener en cuenta que la utilidad solo puede representarse en sentido relativo al conjunto de elección y no en una escala interpretable en valor absoluto.

Llegados a este punto, otra decisión que necesita asumir el investigador es como resolver el problema de “invarianza de la escala” (Swait y Louviere, 1993). Este problema hace referencia a que puede ser la incertidumbre por la calidad percibida en las alternativas y no las preferencias por una u otra opción las que estarían generando las diferencias observadas entre opciones. En este caso se opta por asumir que el valor de este parámetro de escala es unitario y constante entre alternativas. De esta manera, y asumiendo que todas las alternativas presentadas al turista se encuentran dentro de su conjunto factible (es decir, conoce su existencia y tiene tiempo y dinero para poder disfrutar de todas ellas si lo desea),

Bajo esta especificación general, la probabilidad de que el destino j^* sea escogido por el turista i , en una situación de elección t , se especifica como del siguiente modo:

$$P_{ij^*t} = \text{Prob}(\beta'_i x_{ij^*t} + \varepsilon_{ij^*t} > \beta'_i x_{ij t} + \varepsilon_{ij t}) \quad \forall j \neq j^*. \quad (4.3)$$

Por tanto, la demanda agregada a la que se enfrenta la empresa vendrá dada por la integral de la ecuación anterior sobre la distribución de las preferencias de los turistas, esto es,

$$q_j(p) = \int Prob(j^*|A, p) f_\varepsilon(\beta|\Theta) d\beta \quad (4.4)$$

donde β recoge el vector de utilidades marginales de cada una de las características del alojamiento (incluido la del precio), $f_\varepsilon(\beta|\Theta)$ representa la función de densidad del término de error que, en este caso sencillo, coincide con la distribución de las preferencias de los turistas que dependen de los parámetros Θ . M es el tamaño del mercado. p representa el vector de precios de todos los J alojamientos disponibles. A es el conjunto de alojamientos que están compitiendo en la actualidad en el mercado. Esto es, la fila j -ésima de A contiene la calidad del alojamiento j -ésimo en el mercado.

$$A = \begin{bmatrix} a'_1 \\ a'_2 \\ \vdots \\ a'_j \end{bmatrix}$$

Cambios en la calidad de las piscinas (o de cualquier otra característica del complejo) se representarán por cambios entre el producto actual A y el final (con la mejora propuesta) A^* .

4.4 Modelos econométricos

4.4.1. Modelos de elección discreta

Los modelos de elección discreta fueron propuestos por Hanemann (1984) para el estudio de la disposición a pagar por los atributos de productos, siguiendo el enfoque de McFadden (1973). Suponemos que la función de utilidad indirecta depende de un componente determinista y un componente aleatorio o no observado. Esto es:

$$V = xB + \varepsilon_j \quad (4.5)$$

donde x es un vector de atributos de los complejos alojativos, incluido el precio, y B es un vector de parámetros. El turista aceptará pagar el precio ofrecido en el mercado construido si su utilidad con la opción de pagar el precio y tener el atributo disponible, en nuestro caso la piscina, es mayor que la utilidad sin pagar nada y no tener este atributo. Esto es:

$$V_A = x_A B_A + \varepsilon_A \quad x_B B_B + \varepsilon_B = V_B \quad (4.6)$$

donde ε_A y ε_B son variables aleatorias independientes e idénticamente distribuidas con media cero, que representan la parte no observada por el investigador. El turista recibe en el cuestionario dos opciones A y B que difieren en el precio que ha de pagarse por el servicio de alojamiento y en la calidad de las piscinas, habiendo de responder qué opción elige.

La probabilidad de elegir la opción A que incorpora una piscina de mayor calidad pagando un mayor precio, o bien, la disponibilidad de la piscina frente a su ausencia es:

$$P_A = P_r(V_A \geq V_B) = P_r(x_A B_A + \varepsilon_A \geq x_B B_B + \varepsilon_B) = P_z(x_B B_B - x_A B_A) = P_z(D(xB)) = P_z(xK)$$

donde P_A es la probabilidad de que el individuo esté dispuesto a aceptar la opción A , que implica el pago de una cantidad de dinero y una condición favorable de la piscina, sobre la opción B , que implica no pagar nada y una piscina de menor calidad, K es un vector de parámetros y $z = \varepsilon_B - \varepsilon_A$ es la diferencia de dos distribuciones aleatorias.

De una forma sencilla, considerando con el método dicotómico solo dos opciones para la calidad de las piscinas (e.g. presencia o ausencia de la piscina), así como un vector de precios a ofrecer en el alojamiento, la estimación se puede realizar por máxima verosimilitud. El logaritmo de la función de verosimilitud es:

$$\log L = \sum_{i=1}^n [I_i \log P_z(xK) + (1 - I_i) \log [P_z(xK)]]$$

donde la variable indicadora I_i toma el valor 1 si el turista acepta la opción A sobre la opción B , y 0 en caso contrario. A partir de la estimación de los parámetros del modelo se puede evaluar el cambio de bienestar producido por un cambio de la calidad del medio ambiente. Las medidas del bienestar incluyen la media y la mediana de la disposición a pagar. Para un normal

la media es igual a la mediana y se calcula por el cociente entre el coeficiente estimado del atributo referente a la disponibilidad de la piscina y el coeficiente estimado del atributo precio o utilidad marginal de la renta.

4.4.2 Calculo de los precios de equilibrio

El equilibrio de Nash estático estándar en un mercado de productos diferenciados es un conjunto de precios que cumplan simultáneamente todas las empresas las condiciones de maximización de sus beneficios. Esto es, para que el mercado este en equilibrio ninguna empresa debe tener incentivos a tomar decisiones distintas a las que está tomando, ya que no le reportaría mayores beneficios.

Por separado, cada empresa elige el precio que le permita maximizar sus beneficios. Estos beneficios dependen de los precios y características de calidad que fijen, y de la reacción de la demanda a dichas características y las de la competencia. Estas curvas de demanda condicionadas a veces se llaman de "mejor respuesta" de la firma de los precios de otras empresas.

En un entorno de elección probabilístico como el que hemos presentado, la función de beneficios de la empresa j es la siguiente:

$$\pi(p_j|p_{-j}) = ME[Pr(j|A, p)](p_j - c_j) \quad (4.7)$$

M es el tamaño del Mercado, p es el vector de precios de las J empresas en el mercado, c_j es el coste marginal de producir el producto ofertado. La media/esperanza matemática se obtiene con respecto a la distribución de los parámetros del término de error f_e . En el caso de un modelo Logit:

$$E[Pr(j|A, p)] = \int \frac{\exp(\beta_i a_j - \beta_p p_j)}{\sum_j \exp(\beta_i a_j - \beta_p p_j)} f(\beta, \beta_p) d\beta d\beta_p \quad (4.8)$$

Las condiciones de primer orden de la empresa son

$$\frac{\partial \pi}{\partial p_j} = E \left[\frac{\partial}{\partial p_j} Pr(j|A, p) \right] (p_j - c_j) + E[Pr(j|A, p)] \quad (4.9)$$

Finalmente, el vector de precios de un equilibrio de Nash es el resultado de un sistema de ecuaciones no-lineales que define las condiciones de primer orden par alas J empresas. Esto es:

$$h(p) = \begin{bmatrix} h_1(p) = \frac{\partial \pi}{\partial p_1} \\ h_2(p) = \frac{\partial \pi}{\partial p_2} \\ \vdots \\ h_j(p) = \frac{\partial \pi}{\partial p_j} \end{bmatrix}$$

A partir de estas ecuaciones es posible obtener el vector de precios de equilibrio, p^* , que es el que resulta en valor cero de la función $h(p)$.

4.4.3. DAP por mejoras en la calidad de las piscinas

El concepto de Disposición a Pagar (DAP) es una medida basada en el análisis de bienestar social que se obtiene a partir de la demanda de las características de un producto. La DAP se deriva del principio de teoría económica denominado variación compensatoria. Es decir, la DAP por una mejora en la calidad de un producto es la cantidad de dinero que debería reducirse la renta de la persona para conservar el mismo nivel de utilidad que el experimentado sin la mejora de calidad. En otras palabras, si se mejora la calidad de los atributos de un producto (e.g. la piscina) la utilidad o satisfacción de sus consumidores también aumentará. Si se reduce la cantidad de dinero disponible por parte de los consumidores su nivel de utilidad se reducirá. La DAP no es más que la cantidad de dinero que compensa exactamente una mejora concreta de los niveles de calidad del producto.

En el contexto de un modelo de utilidad aleatoria como el presentado en este trabajo, es importante tener en cuenta que los consumidores no conocen a la perfección su nivel de utilidad (y por tanto la forma del componente de error en la utilidad aleatoria) hasta que se enfrentan a problemas concretos de elección entre complejos hoteleros y cuando la descripción de las alternativas de elección les es percibida. Por tanto cualquier mejora en la calidad se puede representar como un desplazamiento de la parte determinística de la función de utilidad, o bien, como un cambio en la media de la utilidad aleatoria. Es por esto por lo que la variación en torno a la media debido a la naturaleza probabilística de los errores de percepción en la función de utilidad es tan importante como el cambio en media.

Formalmente, la DAP por una mejora en la calidad de las piscinas se puede definir a partir de la función indirecta de utilidad asociada al problema de elección. Sea A una matriz que define el conjunto de alternativas de alojamiento de entre las cuales el turista debe elegir. Dicha matriz es de dimensión $J \times K$, donde J es el número de alternativas disponibles y K es el número de atributos que definen cada alternativa. Cada fila concreta de la matriz viene reflejada por el coeficiente " a_j ", que recoge los valores concretos de los K atributos de la alternativa j . Por otro lado, A^* representa la misma información que A pero una vez que la mejora en la calidad del atributo se haya producido. La función indirecta de utilidad se define como $V(p, y | A)$, que es el resultado de resolver el problema del consumidor convencional:

$$\begin{aligned} & \text{Max}_x U(x|A) \\ & \text{s. t.} \\ & p'x \leq y \end{aligned} \quad (4.10)$$

Por tanto, la DAP puede ser definida como la cantidad de dinero que, si se le sustrae al consumidor, una vez proporcionada la mejora en la calidad del producto (pasar de A a A^*) le mantiene en el mismo nivel de utilidad. Esto es,

$$V(p, y | A) = V(p, y - WTP | A^*) \quad (4.11)$$

Es importante tener en cuenta que el conjunto de elección debe incluir la opción de no elegir ninguna de las alternativas y gastar el dinero en otras necesidades del consumidor (la opción de no elegir). Por tanto, el consumidor puede obtener utilidad de la elección a partir de tres maneras distintas: i) Las características observables de los productos que compra; ii) aumento del gasto disponible para comprar bienes fuera del conjunto de elección; iii) el término aleatorio de la función de utilidad (que recoge aspectos no observables pero si modelizables estadísticamente).

En el modelo de demanda Logit (McFadden, 1981), la función indirecta de utilidad se puede obtener mediante el cálculo de la media de la utilidad máxima revelada a partir de las decisiones de elección. Esto es,

$$V(p, y | A) = E[\text{Max } u_j | A^*] = \beta_p y + \ln \sum_{j=1}^J \exp(a_j \beta - \beta_p p_j) \quad (4.12)$$

Para convertir los valores de utilidad en términos monetarios lo único que tenemos que hacer es calcular la relación marginal de sustitución entre la utilidad marginal por la mejora en el atributo presentada en la ecuación anterior y la utilidad marginal de la renta. En este tipo de modelos la utilidad marginal de la renta se aproxima a partir del coeficiente del precio (Trajtenberg, 1989). Por tanto, la DAP se puede obtener a partir de la siguiente expresión:

$$DAP = \left\{ \ln \left[\sum_{j=1}^J \exp(a_j^* \beta - \beta_p p_j) \right] / \beta_p \right\} - \left\{ \ln \left[\sum_{j=1}^J \exp(a_j' \beta - \beta_p p_j) \right] / \beta_p \right\} \quad (4.13)$$

Es importante notar que tanto en la literatura de modelos de elección discreta aplicada a valoración como en una derivación del método llamada *joint en marketing* (Orme 2001), a menudo se usa otra medida de DAP. Sin embargo esta medida se obtiene simplemente mediante el cálculo del cociente entre el coeficiente de la característica del producto que se está mejorando por el coeficiente del precio. Esta medida no tiene en cuenta la utilidad que puede obtener el individuo por las características omitidas representadas en el término de error. A menudo a esta medida se la llama “pseud DAP”. Mientras que esta medida puede ser útil para comparar la importancia relativa de las características de cada producto no presenta ninguna base rigurosa para ser usada como indicador de excedente social o de DAP en sentido estricto.

4.5 El cálculo de las cuotas de mercado

La valoración económica de mejoras en la calidad de los atributos obliga a la obtención de la demanda de mercado. Formalmente, la obtención de la demanda de mercado es posible si se dispone de una estimación de la distribución de las preferencias entre los consumidores por los distintos atributos de la elección. Esto es,

$$MS(j|p, A) = \int Pr(j|\beta, p, A) f_{\varepsilon}(\beta|\Theta) d\beta \quad (4.14)$$

donde $MS(j)$ representa la cuota de Mercado de la empresa j . Una fuente de incertidumbre en este análisis procede de que la forma funcional de la distribución de las preferencias f_{ε} es desconocida para el analista, lo cual requiere la realización de algún supuesto acerca de la distribución, como el modelo las distribuciones logística o normal.

4.6 Resultados

4.6.1. Modelo no-paramétrico

Antes de realizar la estimación de los modelos paramétricos, procedemos a calcular la media de la disposición a pagar por procedimientos no paramétricos. Estos métodos no asumen ninguna distribución específica para los datos de las respuestas de los turistas ante precios alternativos por el disfrute de las piscinas, y se basan en la integración de áreas por métodos de cálculo numérico sencillos. Proporcionan por tanto, una flexibilidad total para el ajuste de la distribución, y pueden dar lugar a una estimación más exacta de la media de la disposición a pagar, sobre todo en aquellos casos en los que los modelos no paramétricos no proporcionan un ajuste altamente satisfactorio.

La Tabla 1 presenta las proporciones de respuesta afirmativa a los precios ofrecidos en los distintos modelos de cuestionario a los turistas, tanto para al DAA como para la DAP. Estos datos constituyen la base para la estimación por el procedimiento no paramétrico de Turnbull, cuyos resultados se presentan en las Tablas 2 y 3 para la DAP y DAA respectivamente.

Como puede verse en la Tabla 4.1, para el precio de 10 € la proporción muestral estimada de una respuesta positiva es de 57% para la DAP y de 12% para la DAA. Estos valores son significativamente diferentes entre sí al 99% como se comprueba por el estadístico Chi-cuadrado. Este resultado es lógico, porque es de esperar que una proporción baja de turistas acepte un precio bajo como compensación por no tener la piscina disponible; sin embargo una alta proporción de turistas estaría dispuesto a pagar un precio bajo por poder evitar el cierre de los servicios de piscina.

Tabla 2: 4.1. Porcentajes de respuestas afirmativas al pago por evitar el cierre de las instalaciones de las piscinas en función del coste

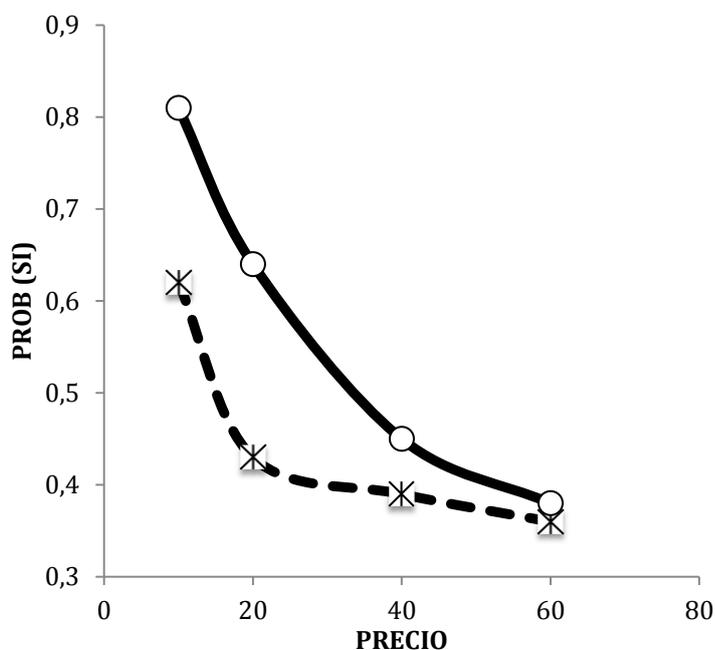
Coste (€)	DAA	DAP	Chi-cuadrado (p-valor)
10	0.12	0.57	0.000***
20	0.23	0.31	0.000***
40	0.37	0.22	0.008**
80	0.48	0.12	0.000***
Test de Chi-cuadrado de comparación de distribuciones conjuntas	0.41	0.56	0.002***

ns, ** y *** representan diferencias estadísticamente no significativas, significativas a un 95% y a un 99% respectivamente.

Además, la proporción de una respuesta positiva aumenta sostenidamente con el aumento del precio ofrecido a los turistas en el cuestionario –o mercado construido para los servicios de piscina-, indicando que a mayor precio ofrecido como compensación, mayor es la probabilidad de aceptar este precio, esto es, de dar una respuesta positiva de la disposición a aceptar. Así, por ejemplo, el precio más alto de 80 € es aceptado por un 48% de los turistas.

Lo contrario ocurre con la disposición a pagar. Cuanto mayor es el precio exigido en el mercado construido, como pago para evitar el cierre de los servicios de piscina, menor es la probabilidad de una respuesta positiva, es decir, de aceptar este precio como pago. Así, por ejemplo, para el precio de 80 €, la proporción muestral estimada de aceptar dicho precio es de un 12%, es decir, tan solo el 12% de los turistas aceptaría pagar este precio para garantizar la provisión de los servicios de piscina.

Figura 9: 4.1. Funciones de Supervivencia empíricas para DAP y DAA



La Figura 4.1 representa las distribuciones empíricas de las respuestas a las preguntas de la DAA y la DAP. La distribución de la DAA se representa como la inversa de la probabilidad de una respuesta positiva al precio ofrecido como posible compensación por el cierre de las piscinas, es decir, la probabilidad de una respuesta negativa de acuerdo a los datos obtenidos. Si la DAA fuese igual a la DAP, ambas distribuciones habrían de coincidir. Como se puede comprobar, la probabilidad de una respuesta negativa al precio ofrecido como disposición a aceptar (DAA) es mayor siempre que la probabilidad de una respuesta negativa al precio ofrecido como disposición a pagar (DAP). Esta diferencia es mayor para los precios inferiores, esto es para el precio de 20 € y de 40 €, decreciendo significativamente a medida que aumenta el precio. Es decir, la diferencia entre ambas probabilidades de respuesta negativa disminuye a medida que aumenta el precio ofrecido, convergiendo para el precio de 60 €.

Por lo tanto, la estimación empírica de la disposición a pagar va a ser inferior a la disposición a aceptar, como se comprobará más adelante a partir de estimación de la media de las distribuciones respectivas, por

métodos no paramétricos y paramétricos. Este resultado es coherente con la evidencia empírica de la divergencia entre ambas magnitudes del valor económico, tanto para bienes públicos como privados, pero tiene mayor interés en el contexto del análisis del valor económico de las piscinas turísticas, pues éstas constituyen un bien de mercado de importancia en el manejo de los destinos y complejos turísticos, en el cual las opciones presentadas al cliente, tanto de renunciar a su disfrute como de evitar su posible ausencia, son posibles en el contexto de la gestión hotelera, y constituirían daños económicos diferentes dependiendo del contexto en que se planteen.

La Tabla 4.2 presenta los resultados de la estimación no paramétrica por el procedimiento de Turnbull (Turnbull, 1976; Kriström, 1993) basado en el estimador del extremo inferior la media no paramétrica (Hanemann y Kanninen, 1999). Para conseguir la monotonicidad de la estimación, es decir, que garanticen que la probabilidad de una respuesta afirmativa al precio ofrecido sea decreciente para la DAP, y creciente para la DAA, se pueden emplear las técnicas de máxima verosimilitud de Ayer et al. (1955), y propuestas por Kriström (1993). Como se puede comprobar en la Tabla 2, la media de la disposición a aceptar se calcula sumando el producto del límite inferior de cada intervalo entre precios ofrecidos por la variación de probabilidad observada entre precios. Esto es:

$$\text{MEDIA} = \sum_{i=1}^n C_{i-1} * Pdf_i$$

donde C_{i-1} es el límite inferior de los intervalos definidos por la secuencia de costes o precios ofrecidos en el mercado construido, con $C_0=0$ para el precio más bajo ofrecido ($i=1$), Pdf_i es la variación de probabilidad observada por la proporción de una respuesta negativa entre el precio o coste i e $i-1$, y n es el número de precios o costes ofrecidos en la muestra total.

Los resultados de la estimación no paramétrica (Tablas 2 y 3) revelan que la media de la DAA es mayor que la media de la DAP, con valores de 49.9 y de 18.0 respectivamente. Estos valores no se solapan de acuerdo a la estimación de los intervalos de credibilidad al 95%, por lo que podemos considerar que la DAA es significativamente mayor que la DAP.

Tabla 3: 4.2. Estimación no paramétrica de Turnbull de la distribución de la disposición a pagar (DAP)

Coste (€)	Cdf (1-P ^{YES})	Cambio en densidad (Pdf)	Pdf*Lb
10	0.12	0.38	0.0
20	0.23	0.11	1.1
40	0.37	0.14	2.8
80	0.48	0.11	4.4
	1.00	0.52	41.6
	Log- Likelihood =	1619.21	
	E(WTP) =	49.9	
	95% CI	(43.8, 54.4)	

*Lb es el límite inferior del intervalo.

Tabla 4: 4.3. Estimación no paramétrica de Turnbull de la distribución de la disposición a aceptar (DAA)

Coste (€)	Cdf (1-P ^{YES})	Cambio en densidad (Pdf)	Pdf*Lb
10	0.43	0.43	0.00
20	0.69	0.26	2.60
40	0.78	0.09	1.80
80	0.88	0.1	4.00
	1	0.12	9.60
	Log- Likelihood =	-1907.18	
	E(WTP) =	18.00	
	95% CI	(16.7, 20.4)	

*Lb es el límite inferior del intervalo.

4.6.2. Modelo paramétrico

Dado que la estimación no paramétrica no permite la incorporación de covariables explicativas de las magnitudes del valor económico (DAA y DAP) consideradas en este trabajo, procedemos a la estimación de un modelo paramétrico basado en un modelo Logit binario. Este modelo tuvo un comportamiento superior, de acuerdo a criterios de bondad de ajuste, en relación a otros modelos alternativos considerados, como el modelo probit, o el modelo logit de parámetros aleatorios, o logit mixto.

La Tabla 4.4 presenta las definiciones de las variables que han resultado relevantes explicando la DAA y la DAP, y la Tabla 4.5 muestra los resultados de la estimación de los respectivos modelos incorporando estas covariables. Tanto la DAA como la DAP es mayor para los turistas que han elegido hoteles de mayor categoría, es decir, que han realizado sus vacaciones en hoteles de 4 o 5 estrellas, con respetos a los turistas que han realizado sus vacaciones en hoteles de menor categoría. Así mismo, el valor económico es significativamente mayor para los turistas con unas vacaciones de mayor duración, pero esta variable sólo es significativa para la DAA, y no para la disposición a pagar.

Tabla 5: 4.4. Descripción de las variables empleadas en el análisis

Variable	Description
Coste Piscina	Indica el coste en el que habría que incurrir por disfrutar de la piscina con el nivel de calidad propuesto (en euros)
Hotel	Variable binaria que toma el valor 1 si el alojamiento en el que se aloja el visitante es un hotel de 4 o 5 estrellas y 0 en otro caso.
Duración	Duración de la estancia del viaje actual (en días)
<i>Familia</i>	Variable binaria que toma el valor 1 si el visitante viaja con su familia y 0 en caso contrario.
<i>Enfado</i>	Variable binaria que toma el valor 1 si el visitante reporta un alto nivel (valores de 6 o superiores en una escala likert de 1 a 7) de reacción emocional al cierre de la piscina de enfado y 0 en caso contrario.

Por otra parte, los clientes que viajan con familia también presentan un mayor valor económico, tanto para la DAA como para la DAP, aunque es menos significativa (0,05 frente a 0,01%) para la DAP. En relación a los aspectos emocionales, también se comprueba que aquellos turistas más que han reaccionado con mayor enfado ante una posible perturbación del disfrute de los servicios de piscina, presentan una mayor DAP y DAA. El modelo conjunto con los datos de la DAA y DAP muestra que la variable indicativa de la DAP es negativa, probando por tanto que la valoración económica obtenida es menor en el contexto de DAP que en el contexto de DAA.

Tabla 6: 4.5. Resultados de la estimación de un modelo Logit binomial

	DAP	DAA	Modelo Conjunto
Constante	-3.659 (0.466) ^{***}	-4.603 (0.529) ^{***}	-3.516 (0.336) ^{***}
Hotel	10.125 (0.157) ^{***}	1.137 (0.183) ^{***}	0.568 (0.116) ^{***}
Duración	0.412 (0.067)	0.719 (0.090) ^{***}	0.503 (0.053) ^{***}
Enfadado	0.778 (0.186) ^{***}	1.035 (0.209) ^{***}	0.870 (0.136) ^{***}
Familia	0.377 (0.196) ^{**}	1.260 (0.235) ^{***}	0.673 (1.46) ^{***}
Versión DAP	-	-	-0.762 (0.114)^{***}
Coste Piscina	-0.021 (0.004) ^{***}	-0.056 (0.005) ^{***}	-0.035 (0.003) ^{***}
Log L	1040.135	803.291	1896.126
Media	25.91 [22.20, 29.60]	39.82 [35.72, 43.92]	34.45 [30.55, 38.35]

- Errores estándar en paréntesis; intervalos de confianza a un 95 % en corchetes. ^{ns}, ^{**} y ^{***} representan diferencias estadísticamente no significativas, significativas a un 95% y a un 99% respectivamente.

De forma similar, el parámetro estimado del coste o precio ofrecido en el mercado construido es altamente significativo, y toma valor negativo, con lo que se comprueba que a mayor precio menor es la DAA y mayor es la DAP. La media de la DAA estimada con el modelo con covariables es significativamente mayor que la media de la DAP, pues los intervalos de confianza no se solapan.

4.6.3. Estimación del valor en un modelo con reacción competitiva

El valor económico de las piscinas estimado en las secciones anteriores debe ponerse en contexto del mercado en que turístico en el que compiten los hoteles y complejos alojativos en los que se ubican las piscinas, como se ha desarrollado en modelo teórico presentado más arriba. En este modelo, el valor económico del atributo de un producto, en este caso, la piscina, depende de la estructura del mercado de este producto, es decir, de la posible reacción de las empresas competidoras cuando un hotel en concreto modifica el precio de su producto. Es por ello que la metodología de valoración económica debe incorporar esta posible reacción, con el fin de obtener un estimación más exacta de la disposición a pagar por los servicios de piscina, o por la calidad de los mismos.

Para poder estimar este modelo de valor económico con base en la reacción competitiva de las empresas competidoras de acuerdo a la estructura de mercado, se ha considerado que en la muestra de turistas, a los que se ha preguntado la DAP por evitar el cierre de la piscina, se encuentran hoteles de diferente calidad de servicios, caracterizados por el número de estrellas o categoría de los servicios ofrecidos en el establecimiento. Se puede, por tanto, suponer que los establecimientos de mayor categoría ofrecen servicios de piscina de mayor calidad, y que la percepción de la calidad por los turistas es mayor para este tipo de alojamientos.

Así pues, dividimos la muestra en dos clases de hoteles de acuerdo a su categoría, los hoteles de cuatro y cinco estrellas y los hoteles de tres o menos estrellas y otros complejos extrahoteleros. También cabe suponer

aquí, como refleja la evidencia empírica en otros trabajos², que estos dos grupos de hoteles presentan distintas estructuras de mercado, en el sentido de que tienen niveles de competencia, o de concentración, diferente, con una mayor concentración oligopolística para el primer grupo de hoteles, es decir, para los establecimientos de mayor categoría. Ello nos permitirá estimar la sensibilidad del valor económico a la estructura de mercado de los alojamientos, la cual define la reacción competitiva esperada de los competidores al variar el precio, y por tanto, la DAP por los servicios en un tipo de alojamiento.

Tabla 7: 4.6. Media de las elasticidades de la demanda agregadas: Hoteles 4 y 5 estrellas (cuotas de mercado (MS))

Precio_MS	$MS_{Hotel A}$	$MS_{Hotel B}$	$MS_{Hotel C}$	$MS_{Hotel D}$
$P_{Hotel A}$	-2.74	0.070	0.064	0.070
$P_{Hotel B}$	0.062	-2.48	0.063	0.048
$P_{Hotel C}$	0.062	0.069	-2.45	0.047
$P_{Hotel D}$	0.092	0.073	0.065	-2.90

Tabla 8: 4.7. Media de las elasticidades de la demanda agregadas: Menos de 3 estrellas y Complejos Extrahoteleros (cuotas de mercado (MS))

Precio_MS	$MS_{Hotel A'}$	$MS_{Hotel B'}$	$MS_{Hotel C'}$	$MS_{Hotel D'}$
$P_{Hotel A}$	-1.78	0.51	0.39	0.45
$P_{Hotel B}$	0.48	-1.39	0.36	0.35
$P_{Hotel C}$	0.40	0.40	-1.61	0.30
$P_{Hotel D}$	0.55	0.45	0.36	-1.05

² Según el Patronato de Turismo de Gran Canaria, en Gran Canaria hay en mayo de 2015 un total de 68 hoteles de 4 y 5 estrellas y 663 hoteles de menos de tres estrellas y extrahoteleros.

Las Tablas 4.6 y 4.7 presentan las medias a posterior de las elasticidades de demanda para los hoteles de alta y baja categoría respectivamente. Las elasticidades propias de los precios son mayores para los hoteles de alta categoría (4 y 5 estrellas) que para los de baja categoría (menos de 3 estrellas y extrahotelera). Por tanto, la demanda de los hoteles del primer grupo reacciona con mayor sensibilidad ante un cambio en el precio de su propio producto que la demanda de los hoteles del segundo grupo, debido a la mayor diferenciación de su producto, y por tanto, de la calidad de sus piscinas, en un mercado más concentrado.

En cuanto a las elasticidades cruzadas, la demanda de los hoteles de mayor categoría es más menos elástica que las de menor categoría, revelando el menor desvío de la demanda a los otros hoteles cuando se produce un cambio en el precio de un hotel en concreto. Esta mayor sensibilidad de la demanda cruzada en los hoteles de menor categoría se explica por su menor nivel de concentración oligopolística, o sea, su mayor nivel de competencia.

Para evaluar el valor económico generado por las piscinas en los establecimientos hoteleros, como atributo relevante en la elección de complejo alojativo por parte de los turistas, procedemos a estimar cuál serían los cambios en los precios de equilibrio cuando se producen alteraciones en las condiciones de la oferta del servicios de piscina, como la posible ausencia de este servicio por parte de alguno de los hoteles, teniendo en cuenta la posible reacción competitiva de la demanda del resto de los hoteles, tanto para los hoteles de mayor categoría (o mercado mas concentrado) como de menor categoría (o de mercado menos concentrado).

Tabla 9: 4.8. Cambios previstos en los precios de equilibrio: Hoteles 4 y 5 estrellas

	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Hotel D
Con Piscina	206.49 €	181.53 €	192.47 €	173.34 €
Sin Piscina	172.06 €	186.52 €	203.10 €	178.30 €
	34.42 €	- 4.98 €	- 10.63 €	- 4.95 €

Las Tablas 4.8 y 4.9 presentan los resultados de los precios de equilibrio de los hoteles de mayor y menor categoría en sus respectivos mercados ante una medida consistente en la ausencia de piscina en el hotel A (A' para los hoteles de menor categoría), debido por ejemplo, a la

realización de un mantenimiento o rehabilitación del complejo o por rotura de los equipos.

Tabla 10: 4.9. Cambios en los precios de equilibrio: Complejos Extrahoteleros

	Hotel A'	Hotel B'	Hotel C'	Hotel D'
Con Piscina	144.09 €	124.31 €	125.24 €	114.76 €
Sin Piscina	118.49 €	126.09 €	127.45 €	114.72 €
	25.60 €	-1.78 €	- 2.21 €	- 0.04 €

Los resultados en la Tabla 4.8 muestran que si el hotel A no ofrece los servicios de piscina, el precio de equilibrio se sitúa en 172,06 € frente a los 206.49 € cuando estos servicios son ofrecidos. Por tanto, el valor de los servicios de piscina se sitúa en 34,42 €. Como puede verse, resto de hoteles ven mejorados sus precios de equilibrio como consecuencia de esta decisión del hotel A, siendo el hotel C el más favorecido con un aumento de 10,63 €.

Para los hoteles de menor categoría, en la Tabla 4.9 se muestra que los resultados son similares, pero en este caso el valor de los servicios de piscina es menor, situándose en 25,60 € para el caso en que el hotel A' decida suspender los servicios de piscina, mientras que las ganancias de precio del resto de los hoteles de menor categoría también sería menor, debido al mayor grado de competitividad, o menor concentración, de este mercado. El hotel con mayor ganancia en precio por la decisión del hotel A' sería el hotel C', con un aumento de 2,21 €.

Por tanto, el valor económico de los servicios de piscina, considerando la reacción competitiva de la demanda de acuerdo a la estructura del mercado considerado, sería menor para los hoteles de menor categoría, que ofrecen además una menor calidad de las piscinas. Así pues, podemos considerar que el valor de una mayor calidad de los servicios de piscinas se obtendría por la diferencia entre los valores entre los dos tipos de hoteles de mayor y menor categoría. Esto daría un valor de la calidad de los servicios de acuerdo a la calidad de los establecimientos de 8,82 €.

4.5 Conclusiones

En este capítulo se han presentado los resultados de la estimación del valor económico de las piscinas en Gran Canaria, utilizando un modelo que permite estimar este valor en contexto de distintas estructuras de mercado para el sector alojativo y de calidad de las piscinas. Se han considerado dos estructuras de mercado, una de alta calidad definido por hoteles de mayor categoría y otro de menor calidad definido por hoteles de menor categoría. Además se ha estimado la disposición a pagar y la disposición a aceptar por los servicios de piscinas en los complejos alojativos.

Como era de esperar, la disposición a aceptar una compensación por la ausencia de la piscina es mayor que la disposición a pagar por evitar dicha ausencia durante el disfrute de las vacaciones, estimadas estas magnitudes tanto por procedimientos no paramétricos como paramétricos. Este resultado indica claramente que existe una alta pérdida de competitividad potencialmente resultante de un manejo inadecuado de la calidad de las piscinas en los complejos alojativos. Además, la consideración de la reacción competitiva de acuerdo a la estructura de mercado revela que el valor económico es mayor en para los hoteles de mayor categoría, y que por tanto ofrecen una mayor calidad en el manejo de las piscinas, que para los hoteles de inferior categoría.

Así, pues, en este capítulo hemos demostrado que el valor económico de la calidad de las piscinas se puede concebir desde el punto de vista de los incrementos en los beneficios esperados por la empresa a largo plazo, en un contexto de competencia diferencial de acuerdo a la reacción competitiva del consumidor cuando se enfrenta a una situación de degradación de los servicios de piscina, o de ausencia de los mismos. Todos los fondos invertidos en el sector turístico tienen un coste de oportunidad medido por el dinero que se podría obtener si se invirtieran en otras alternativas de inversión. El cálculo beneficios incrementales es fundamental para la decisión de cómo invertir los recursos para el desarrollo y mejora de la calidad del producto turístico de manera óptima.

Aunque esta aplicación es novedosa en el área de la valoración de mejoras de la calidad en el sector turístico, es cierto que parte de los estudios de mercado de marketing turístico usan una idea similar al uso de incrementos de los beneficios. En concreto, a menudo las empresas de

investigación de mercados construyen "simuladores de mercado" que simulan las cuotas de mercado ante cambios en el mismo. Algunos trabajos incluso van más allá e intentan calcular el precio "óptimo" mediante la simulación de diferentes cuotas de mercado correspondientes a diferentes escenarios de precios. Establecer precios a partir de modelos que consideren la respuesta en términos de precios de la competencia es un paso en la misma dirección que el modelo propuesto aquí, aunque no es lo mismo que el cálculo de un equilibrio de mercado.

El supuesto de usar un equilibrio de Nash es simplemente una simplificación que nos permite resolver el problema en un escenario de partida realista y simple, pero un análisis de sensibilidad de los resultados a este supuesto se antoja como una interesante línea de investigación futura. Por ejemplo cuando existen patentes, o la mejora del producto turístico se basa en un recurso único y auténtico que no puede ser imitado por la competencia (ej. cultura idiosincrática del lugar, recurso ambiental único, ...) existen restricciones para que otros competidores puedan imitar el nuevo producto turístico y el uso de otro tipo de condición de equilibrio sería necesaria.

Capítulo 5

Conclusiones

El desarrollo sostenible del turismo requiere de una gestión anticipatoria de todos los impactos que el devenir turístico pueden ocasionar en la sociedad y el medio ambiente de los destinos (Bramwell y Lane, 1993; McIntyre, 1993; Calero Pérez, 2012). En este contexto, el manejo de los atributos que dan satisfacción a los turistas y que atraen la demanda, resulta fundamental para maximizar los beneficios económicos del turismo, y evitar el declive a largo plazo de los productos turísticos.

En este trabajo se ha profundizado en el valor económico de las piscinas como elemento de atractivo turístico esencial en los destinos de sol y playa. La gestión óptima de las piscinas, desde su diseño y construcción genera beneficios a medio y largo plazo, pues permite posicionar el producto desde la base de la calidad diferenciadora, generando por ello una mayor disposición a pagar por parte de los clientes.

El análisis de la definición de valor económico de la mejora de la calidad de las piscinas se ha aproximado a través de un modelo que permite reflejar los incrementos en los beneficios esperados por la empresa a largo plazo, considerando la reacción competitiva del mercado. Resulta claro que todos los fondos invertidos en el sector turístico tienen un coste de oportunidad medido por el dinero que se podría obtener si los recursos se invirtieran en otras alternativas de inversión. El cálculo beneficios incrementales es fundamental para la decisión de cómo invertir los recursos para el desarrollo y mejora de la calidad del producto turístico de manera óptima, avanzando hacia la integración de la sostenibilidad económica, social y ambiental (Swarbrooke, 1999; Ritchie y Crouch, 2003).

Aunque esta aplicación es novedosa en el área de la valoración de las mejoras de la calidad en el sector turístico, es cierto que parte de los estudios de mercado de marketing turístico usan una idea similar al los incrementos de los beneficios. En concreto, a menudo las empresas de investigación de mercados construyen "simuladores de mercado" (Walker et al. 1998; Woeber y Gretzel, 2000) que simulan las cuotas de mercado

ante cambios en el mismo. Algunos trabajos incluso van más allá e intentan calcular el precio "óptimo" mediante la simulación de diferentes cuotas de mercado correspondientes a diferentes escenarios de precios (Burger y Fuchs, 2005; Chen y Schwartz, 2013). Establecer precios a partir de modelos que consideren la respuesta en términos de precios de la competencia, es un paso en la misma dirección que el modelo propuesto aquí, aunque no es lo mismo que el cálculo de un equilibrio de mercado.

El supuesto de usar un equilibrio de Nash es simplemente una simplificación que nos permite resolver el problema en un escenario de partida realista y simple, pero un análisis de sensibilidad de los resultados a este supuesto se antoja como una interesante línea de investigación futura. Por ejemplo cuando existen patentes, o la mejora del producto turístico se basa en un recurso único y auténtico que no puede ser imitado por la competencia (e.g. cultura idiosincrática del lugar, recurso ambiental único), existen restricciones para que otros competidores puedan imitar el nuevo producto turístico, y el uso de otro tipo de condición de equilibrio sería necesaria.

Desde la perspectiva medioambiental y social, la síntesis realizada sobre la evolución de las piscinas en Canarias, permite concluir que es preciso un mayor grado de implicación de las Instituciones competentes para crear una formación técnica, reglada o no, en el mantenimiento de las piscinas, pues en estos momentos, se adolece de criterios de calidad en la gestión que sean manejables desde el punto de vista operativo, y que sean conocidos por el turista o cliente de los complejos alojativos. En esta tarea es importante contar con las Islas Baleares y Canarias, puesto que estas dos regiones son las de mayor densidad de piscinas turísticas en Europa, siendo Canarias la de mayor carga solar con sus piscinas operativas todo el año.

Es preciso reconsiderar los recambios constantes de agua del 5% diario que las actuales normativas exigen, y sustituirlo por otro en función del estado de equilibrio y de concentración de xenobióticos del agua. Se debe contar también en ese balance de recambio con el agua de arrastre de los bañistas, el agua de los lavados de filtros y las fugas que, a veces se presentan, por permeabilización del vaso y el sistema hídrico de la piscina, las pérdidas insensibles por evaporación y los aportes de agua por

condensación nocturna, y con todas aquellas posibles vías de recambio de agua: jardinería, lavado de solarium, etc.

Es conveniente que se estimulen las inversiones en energías renovables en los complejos turísticos, ya que el beneficio neto puede resultar muy positivo, tanto desde el punto de vista ambiental como económico. El turismo que nos visita es fundamentalmente europeo, y está muy concienciado con el agotamiento y los impactos de los recursos energéticos no renovables (Stabler y Goodall, 1997; Hudson y Ritchie, 2001; Bohdanowicz, 2006), por lo que la gestión sostenible de las instalaciones turísticas representan un elemento que el turista europeo ve muy positivo como plus a la calidad medioambiental del destino.

El consumo turístico promedio de agua para higiene personal supera los 180 L/día y la estancia promedio de 7,8 días, lo que reporta un consumo promedio de más de 1.400 Litros/estancia. Más del 80% de ese consumo hídrico procede de la desalación industrial por ósmosis inversa, lo que genera un consumo eléctrico de más de 4,26 Kw-h/turista/estancia, y una contaminación ambiental de 1,10 Kg de CO₂ /turista/estancia. Si consideramos los 3,5 millones de turistas que visitan Gran Canaria al año, la cifra es importante ya que supera el techo de las 3.800 Tm de CO₂. Los niveles de contaminación medioambiental por gases de combustión fósil podrían reducirse en más de un 10% si se realizaran las recomendaciones concordantes con una gestión eficiente de las piscinas, a través de la formación adecuada del personal, y además se avanzaría en consonancia con las propuestas de la UE para reducir el efecto invernadero causado por la actividad económica.

La lámina de agua promedio para la isla de Gran Canaria es de 190 m² y la profundidad promedio es de 1,2 m², lo que nos lleva a un volumen promedio de 228 m³/ piscina. El recambio diario del 5% por requisitos legales, independientemente de cómo se encuentre esa agua de piscina, hace que se disparen los consumos energéticos, ya que para un parque de más de 534 piscinas en Gran Canaria, censadas por la Dirección General de Salud Pública de Canarias en 2014, implica más de 121.752 m³/día de agua tratada con productos químicos desinfectantes que desequilibran las floras de los tanques primarios y secundarios de las depuradoras, impidiendo la digestión de las aguas residuales. Este recambio de agua en las piscinas obliga al reajuste físico-químico, con lo que hay que añadir

más productos químicos hasta alcanzar las concentraciones adecuadas de desinfectantes, pH, temperatura de consigna, etc., incrementando la contaminación medio-ambiental.

El Gobierno de Canarias debiera modificar su normativa de piscinas por otra más flexible que esté acorde con las demandas medioambientales y el conocimiento científico e industrial. Canarias es una potencia mundial en la obtención de agua desalada. Ello ha facilitado el asentamiento de una amplia red de distribuidores y empresas de tecnología punta para el tratamiento de aguas, que se podría aprovechar para mejorar la gestión a través de los controles adecuados.

De este modo, se debería evitar continuar con un análisis colorimétrico rudimentario como requisito normativo para medir cualitativamente el desinfectante y el pH del agua de piscina, a cargo del piscinero. Es preciso que exista trazabilidad para garantizar la calidad de esos análisis y ampliarlos a otros parámetros, incluyendo los bacteriológicos, para garantizar la higiene de la piscina. Esta sola acción, mejoraría mucho la calidad de las piscinas, y crearía más puestos de trabajo a cargo de empresas terceras encargadas de los controles de calidad. La DRV con su Programa Pooltester ha demostrado que esto es factible y asumible por los complejos hoteleros que, en Canarias, alcanzó la cifra de 313 hoteles, en su primer año de actividad auditora en esta Comunidad Autónoma, en el 2011.

Por otra parte, aún hoy en día la profesión de piscinero aún sigue lastrada y percibida como una profesión marginal, como lo demuestra el CNO-2013, Instituto Nacional de Estadística, ubicada entre el sector de deshollinadores y limpieza de depósitos. Esto no concuerda con su relevancia en la actividad turística. Se debería potenciar la formación en las técnicas de gestión de piscinas a todos los niveles, en las instituciones educativas correspondientes.

Los resultados empíricos de este trabajo prueban que la gestión eficiente de las piscinas, con criterios de calidad conculcados y transparentes, son una demanda relevante por parte de los turistas que visitan Gran Canaria. Las piscinas son uno de los principales atractivos del destino turístico, y la atracción principal utilizada en el tiempo de ocio de los turistas. Por ello, posicionar a la isla en una gestión de piscinas tecnológicamente avanzada podría mejorar significativamente la posición

competitiva del producto turístico, pues no solo se contribuiría a la calidad ambiental, sino que también se reducirían los riesgos para la salud derivados de una gestión ineficiente, y que causan muchos episodios de enfermedad –aunque predominante leve, pero molesta– durante la estancia de los turistas.

El valor económico de las piscinas turísticas, obtenido a través del modelo que permite reflejar la reacción del mercado, de acuerdo al nivel de competencia y de calidad de las piscinas, se ha demostrado positivo y mayor para los mercados de productos alojativos más concentrados, como los hoteles de cuatro y cinco estrellas, que para los hoteles de menor categoría.

Además, dado que la disposición a aceptar (DAA) por la pérdida de la calidad de los servicios de piscinas es mayor que la disposición a pagar (DAP) por mantener estos servicios, tanto por métodos no paramétricos como paramétricos, cabe concluir que la pérdida de competitividad de una gestión insuficiente de las piscinas puede ser más relevante que la ganancia de competitividad que resultaría de una mejora de la gestión.

Por ello, sería conveniente evitar en todo momento la gestión deficiente de las piscinas, y procurar realizar avances significativos en la adopción de sistemas de optimización de la gestión, tanto en los aspectos ambientales como de calidad del servicio, a través de las medidas necesarias para que la calidad de las piscinas sea percibida por los turistas en un nivel eficiente, de acuerdo a la disposición a pagar por los servicios proporcionados, y que en todo caso no suponga riesgos inaceptables para la salud ni para el disfrute de las actividades de ocio.

Referencias Bibliográficas

Allenby, G.M., Brazell, J., Howell, J., Rossi, P.E. (2014). Valuation of Patented Product Features. *Journal of Law and Economics*, forthcoming.

Almeida Aguiar, Antonio S. (2005). *Británicos, Deporte y Burguesía en una ciudad atlántica. (Las Palmas de Gran Canaria, 1880-1914)*. Universidad de LPGC. ISBN 84-96502-07-4.

Ayer, M., Brunk, H. D., Ewing, G. M., Reid, W. T., & Silverman, E. (1955). An empirical distribution function for sampling with incomplete information. *The annals of mathematical statistics*, 26(4), 641-647.

Baral, N., Stern, M. J., & Bhattarai, R. (2008). Contingent valuation of ecotourism in Annapurna conservation area, Nepal: Implications for sustainable park finance and local development. *Ecological Economics*, 66(2), 218-227.

Berry, S., Levinsohn, J., Pakes, A. (1995). Automobile prices in market equilibrium. *Econometrica*, 63(4), 841–890.

Bohdanowicz, P. (2006). Environmental awareness and initiatives in the Swedish and Polish hotel industries—survey results. *International Journal of Hospitality Management*, 25(4), 662-682.

Bostedt, G., & Mattsson, L. (1995). The value of forests for tourism in Sweden. *Annals of Tourism Research*, 22(3), 671-680.

Bramwell, B., & Lane, B. (1993). Sustainable tourism: An evolving global approach. *Journal of Sustainable Tourism*, 1(1), 1-5.

Brazell, J., Diener, C., Karniouchina, E., Moore, W., Severin, V., Uldry, P.-F. (2006). The no-choice option and dual response choice designs. *Marketing Letters*, 17(4), 255–268.

Burger, B., & Fuchs, M. (2005). Dynamic pricing—A future airline business model. *Journal of Revenue and Pricing Management*, 4(1), 39-53.

Cabildo de Gran Canaria (2010). www.grancanaria.com

Calero Pérez, R., González, J. A. C., Sánchez, P. M., & Hernández, J. M. (2011). Las energías renovables y la desalación de agua de mar. Pilares del desarrollo sostenible de Canarias/Pillars of sustainable development in the Canaries: renewable energies and sea water desalination. *Anuario de Estudios Atlánticos*, 1(57), 105-136.

Calero Pérez, R.A. (2012). *Los cimientos de un mundo sostenible*, Centro de la Cultura Popular Canaria. ISBN 9788479266172.

Carson, R. (2012). *Contingent valuation: a comprehensive bibliography and history*. Edward Elgar Publishing.

Carson, R. T., & Hanemann, W. M. (2005). Contingent valuation. *Handbook of environmental economics*, 2, 821-936.

Chen, C. C., & Schwartz, Z. (2013). On revenue management and last minute booking dynamics. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(1), 7-22.

Chintagunta, P. K., & Nair, H. (2011). Discrete-choice models of consumer demand in marketing, *Marketing Science*, 30(6), 977–996.

Choi, S.C., & DeSarbo, W.S. (1994). A conjoint-based product designing procedure incorporating price competition. *Journal of Product Innovation Management*, 11, 451–459.

Darack, E. (2014). *The 10 best weather places in the world*, Weatehrwise, Taylor & Francis Group, Philadelphia.

Diamond, P. A., & Hausman, J. A. (1994). Contingent valuation: Is some number better than no number?. *The Journal of economic perspectives*, 45-64.

Díaz Rijo, Manuel. *El agua potable en Lanzarote*. Academia de Ciencias e Ingenierías de Lanzarote. Julio 2007.

Ding, M., Grewal, R., Liechty, J. (2005). Incentive-aligned conjoint. *Journal of Marketing Research*, 42(1), 67–82.

Enriquez, R. (1911). *Guía de la ciudad de Las Palmas y de la isla de Gran Canaria*. Imp. Juan Vidal. Barcelona.

Dong, S., Ding, M., Huber, J. (2010). A simple mechanism to incentive-align conjoint experiments, *International Journal of Research in Marketing*, 27(25-32).

Federación Canaria de Natación (2006). <http://www.fedecanat.es>

Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Las Palmas (1978-2008). *Memorias anuales*.

Franco López, Pedro J. et al. *Maspalomas: Las Raíces del Progreso: 1964-2004*. Año 2004. ISBN: 84-609-0021-S.

Frank, R. H. (2003, June). Are positional externalities different from other externalities?. In *Why Inequality Matters: Lessons for Policy from the Economics of Happiness*,” Brookings Institution Conference, <http://www.brookings.edu/gs/events/externalities.pdf> (Vol. 1).

Frank, R. H. (2005). Positional externalities cause large and preventable welfare losses. *American Economic Review*, 137-141.

Hanemann, W. M. (1984). Welfare evaluations in contingent valuation experiments with discrete responses. *American journal of agricultural economics*, 66(3), 332-341.

Hanemann, W. M. (1994). Valuing the environment through contingent valuation. *The Journal of Economic Perspectives*, 19-43.

Hanemann, W. M., & Kanninen, B. (1999). The statistical analysis of discrete-response CV data. *Valuing Environmental Preferences. Theory and Practice of the Contingent Valuation Method in the US, EU, and Developing Countries*, 302-441.

Horsky, D., & Nelson, P. (1992). New brand positioning and pricing in an oligopolistic market, *Marketing Science*, 11(2), 133–153.

Hudson, S., & Ritchie, J. B. (2001). Cross-cultural tourist behavior: An analysis of tourist attitudes towards the environment. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 10(2-3), 1-22.

Kriström, B. (1993). Comparing continuous and discrete contingent valuation questions. *Environmental and Resource Economics*, 3(1), 63-71.

- Labandeira, X., León, C. J., & Vázquez, M. X. (2007). *Economía ambiental* (No. 333.7 L112e). Pearson Educación.
- Lancaster, K. J. (1966). A new approach to consumer theory. *The journal of political economy*, 132-157.
- Laarman, J. G., & Gregersen, H. M. (1996). Pricing policy in nature-based tourism. *Tourism management*, 17(4), 247-254.
- Lee, C. K., & Han, S. Y. (2002). Estimating the use and preservation values of national parks' tourism resources using a contingent valuation method. *Tourism management*, 23(5), 531-540.
- Lee, C. K. (1997). Valuation of nature-based tourism resources using dichotomous choice contingent valuation method. *Tourism Management*, 18(8), 587-591.
- León, C. J. (1997). Valuing international tourism benefits from natural areas. *Tourism Economics*, 3(2), 119-136.
- León, C. J., & Araña, J. E. (2014). Impact of different dimensions of corporate social responsibility on tourism demand: does the status quo matter?. *Tourism Economics*, 20(3), 493-507.
- McFaddeb, D. (1973). Conditional logit analysis of qualitative choice behavior. *Frontiers in Econometrics*, 105-142.
- McFadden, D. (1974). The measurement of urban travel demand. *Journal of public economics*, 3(4), 303-328.
- McFadden, D.L. (1981). In M. Intrilligator, Z. Griliches, D. L. McFadden (Eds.) *Econometric models of probabilistic choice* (pp. 1395-1457). North-Holland.
- McIntyre, G. (1993). *Sustainable tourism development: guide for local planners*. World Tourism Organization (WTO).
- Mitchell, R. C., & Carson, R. T. (1989). Using surveys to value public goods: the contingent valuation method. *Resources for the Future*.

- Ofek, E., & Srinivasan, V. (2002). How much does the market value an improvement in a product attribute, *Marketing Science*, 21(4), 398–411.
- Orme, B.K. (2001). Assessing the monetary value of attribute levels with conjoint analysis. Discussion paper, Sawtooth Software, Inc.
- Orme, B.K. (2009). Getting started with conjoint analysis. Research Publishers, LLC.
- Petrin, A. (2002). Quantifying the benefits of new products: The case of the Minivan. *Journal of Political Economy*, 110(4), 705–729.
- Ritchie, J. B., & Crouch, G. I. (2003). The competitive destination: A sustainable tourism perspective. Cabi.
- Rossi, P.E. (2014). In Bayesian non- and sem-parametric methods and applications, *The Econometric and Tinbergen Institutes Lectures*. Princeton: Princeton University Press.
- Rossi, P.E., Allenby, G.M., McCulloch, R.E. (2005). Bayesian statistics and marketing. Wiley.
- Rossi, P.H., Wright, J.D., Anderson, A.B. (1983). In *Handbook of survey research*. New York: Academic Press.
- Sonnier, G., Ainslie, A., Otter, T. (2007). Heterogeneity distributions of willingness-to-pay in choice models. *Quantitative Marketing and Economics*, 5, 313–331.
- Srinivasan, V., Lovejoy, W.S., Beach, D. (1997). Integrated product design for marketability and manufacturing. *Journal of Marketing Research*, 34(1), 154–163.
- Stabler, M. J., & Goodall, B. (1997). Environmental awareness, action and performance in the Guernsey hospitality sector. *Tourism Management*, 18(1), 19-33.
- Swait, J., & Louviere, J. (1993). The role of the scale parameter in the estimation and comparison of multinomial logit models. *Journal of Marketing Research*, 305-314.

- Swarbrooke, J. (1999). *Sustainable tourism management*. Cabi.
- Train, K.E. (1998). Recreational demand models with taste differences over people. *Land Economics*, 74(2), 230–239.
- Trajtenberg, M. (1989). The welfare analysis of product innovations, with an application to computed tomography scanners. *Journal of Political Economy*, 97(2), 444–479.
- Turnbull, B. W. (1976). The empirical distribution function with arbitrarily grouped, censored and truncated data. *Journal of the Royal Statistical Society. Series B (Methodological)*, 290-295.
- Uldry, P., Severin, V., Diener, C. (2002). Using a Dual Response Framework in Choice Modeling. In *AMA Advanced Research Techniques Forum*.
- Walker, P. A., Greiner, R., McDonald, D., & Lyne, V. (1998). The Tourism Futures Simulator: a systems thinking approach. *Environmental Modelling & Software*, 14(1), 59-67.
- Woeber, K., & Gretzel, U. (2000). Tourism managers' adoption of marketing decision support systems. *Journal of Travel Research*, 39(2), 172-181.

Anexos

- Encuesta previa de elección de establecimiento turístico
- Guía de Normativa de Piscinas en Canarias 2014
- Cuestionarios Piscinas H1-H4 Español
- Cuestionarios Piscinas J1-J4 Español
- Lista de verificación de piscinas (UK)

ENCUESTA DE TENDENCIA DE ELECCION DE ESTABLECIMIENTO TURISTICO: 2009/2010

Aquí le presentamos un cuestionario acerca de algunas características relacionadas con sus opciones a la hora de elegir Complejo Turístico con el fin de conocer su opinión acerca de ellas.

No existen respuestas correctas ni incorrectas. A la hora de cumplimentar el cuestionario, no ha de pensarse mucho las respuestas; permítase ser sincero y responda a todas ellas. En caso de no estar seguro responda lo que considere que sea más acertado para Ud. en cada caso.

No es necesario que aporte sus datos personales pero sí que cumplimente el siguiente apartado para el estudio estadístico de la encuesta:

Nacionalidad: _____ **Sexo:** Hombre Mujer
Acompañado por: ___ adultos y ___ niños **Fecha nacimiento:** __/__/____
Estudios: universitarios medios básicos no estudios
Profesión: _____ ; **Situación Laboral actual:**
 Activo En paro Prejubilado Jubilado Incapacidad por Enfermedad
Período de estancia: desde __/__/____ al __/__/____ **Complejo Turístico:** _____

CUESTIONARIO

1.- Conteste cuál ha sido el motivo de su elección de este Complejo Turístico para pasar sus vacaciones, según la escala de valores de 0 al 4, siendo el 4 el máximo valor:

	0	1	2	3	4
A. Prestación de servicios en la atención al cliente	<input type="checkbox"/>				
B. Ubicación próxima a la playa	<input type="checkbox"/>				
C. Ubicación alejada de la playa	<input type="checkbox"/>				
D. Ubicación alejada del ruido urbano	<input type="checkbox"/>				
E. Diseño de piscinas y zonas aledañas de solarium	<input type="checkbox"/>				

2.- La elección de este Complejo Turístico para pasar sus vacaciones es:

- A. Por vez primera
- B. En alguna ocasión en años anteriores
- C. Todos los años
- D. Obligado por decisión familiar

3.- Indique el factor que más ha influido en su elección de este Complejo Turístico para pasar sus vacaciones, según la escala de valores de 0 al 4, siendo el 4 el máximo valor:

	0	1	2	3	4
A. Sus amigos	<input type="checkbox"/>				
B. Sus familiares	<input type="checkbox"/>				
C. El asesoramiento de su agente de Viaje	<input type="checkbox"/>				
D. La publicidad en folletos turísticos	<input type="checkbox"/>				

- | | | | | | |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| E. La publicidad en televisión | <input type="checkbox"/> |
| F. La publicidad en radio | <input type="checkbox"/> |
| G. La publicidad en prensa | <input type="checkbox"/> |
| H. La publicidad por Internet | <input type="checkbox"/> |

4.- A la hora de elegir este Complejo Turístico para pasar sus vacaciones, lo más decisivo ha sido, según la escala de valores de 0 al 4, siendo el 4 el máximo valor:

- | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| A. El dormitorio | <input type="checkbox"/> |
| B. Su decoración | <input type="checkbox"/> |
| C. La atención del personal | <input type="checkbox"/> |
| D. El restaurante y anexos | <input type="checkbox"/> |
| E. Las piscinas y anexos | <input type="checkbox"/> |

5.- De los siguientes aspectos, ¿cuál es la importancia que tienen para Ud. a la hora de elegir un complejo turístico, en una escala de valores de 0 (nada importante) al 4 (muy importante):

- | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| A. La piscina dispone de una cantidad suficiente de duchas | <input type="checkbox"/> |
| B. La piscina dispone de un solarium amplio para tomar el sol | <input type="checkbox"/> |
| C. El personal para la atención del cliente en la piscina tiene una alta disposición de servicio | <input type="checkbox"/> |
| D. El agua de la piscina es muy transparente | <input type="checkbox"/> |
| E. El agua de la piscina está muy limpia | <input type="checkbox"/> |
| F. El servicio de socorristas es visible y siempre presente | <input type="checkbox"/> |

6.- A la hora de elegir este Complejo Turístico las piscinas tienen un valor:

- A. Muy alto
- B. Alto
- C. Medio
- D. Bajo
- E. Muy bajo

7.- La facilidad de acceso a la playa por parte del Complejo Turístico es, para Ud.:

- A. Muy importante
- B. Importante
- C. Indiferente
- D. Poco importante
- E. Nada importante

8.- Con respecto al baño en piscinas, antes de entrar en el agua, suele percatarse de las condiciones higiénico-sanitarias que presenta:

- A. Siempre
- B. Frecuentemente
- C. A veces
- D. Pocas veces
- E. Nunca

9.- Antes de bañarse en la piscina suele percatarse de la presencia de socorristas en la zona:

- A. Siempre
- B. Frecuentemente
- C. A veces
- D. Pocas veces
- E. Nunca

10.- Antes de bañarse en la piscina suele percatarse de la presencia de carteles indicadores en las piscinas (Instrucciones de baño, Teléfono de Emergencias 112, Zona de Primeros Auxilios, etc.):

- A. Siempre
- B. Muchas veces
- C. Algunas veces
- D. Pocas veces
- E. Nunca

11.- En una escala de valor de 0 a 4 puntos, qué **importancia** le asigna Ud. a las piscinas respecto al resto de las instalaciones del Complejo Turístico (Canchas de Tenis, Discotecas, Restaurantes, Dormitorios, etc.) a la hora de elegir este Complejo Turístico:

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>				

12.- Ha tenido Ud., o sus hijos, que visitar al médico por problemas relacionados con las piscinas en sus vacaciones:

- Sí
- No

13.- De los siguientes aspectos del complejo donde Ud. se ha alojado, ¿en qué grado estaría Ud. de acuerdo con las siguientes afirmaciones, en una escala de 0 (nada de acuerdo) a 4 (muy de acuerdo):

	0	1	2	3	4
A. La piscina dispone de una cantidad suficiente de duchas	<input type="checkbox"/>				
B. La piscina dispone de un solarium amplio para tomar el sol	<input type="checkbox"/>				
C. El personal para la atención del cliente en la piscina tiene una alta disposición	<input type="checkbox"/>				
D. El agua de la piscina es muy transparente	<input type="checkbox"/>				
E. El agua de la piscina está muy limpia	<input type="checkbox"/>				
F. El servicio de socorristas es visible y siempre presente	<input type="checkbox"/>				

14.- Utiliza Ud. los servicios anexos de la piscina: vestuarios, WC, lavabos, etc.:

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Pocas veces
- Nunca

15.- Cuando se baña en la piscina recurre a sandalias de agua, gafas de baño, tapones de oídos, etc. para prevenir enfermedades:

- A. Siempre
- B. Frecuentemente
- C. A veces
- D. Pocas veces
- E. Nunca

16.- Cuando va a la piscina recurre a la protección solar adecuada aplicándose un protector solar al menos media hora antes de comenzar a tomar el sol:

- A. Siempre
- B. Frecuentemente
- C. A veces
- D. Pocas veces
- E. Nunca

17.- Respecto a las piscinas del Complejo Turístico que ha elegido para pasar sus vacaciones, según la escala de valores de 0 al 4, siendo el 4 el máximo valor, las prefiere:

	0	1	2	3	4
A. Climatizadas	<input type="checkbox"/>				
B. Sin climatizar	<input type="checkbox"/>				
C. Con agua dulce	<input type="checkbox"/>				
D. Con agua de mar	<input type="checkbox"/>				
E. Cubiertas	<input type="checkbox"/>				
F. A cielo abierto	<input type="checkbox"/>				

18.- En una escala de 0 (nada satisfecho) a 4 (muy satisfecho), ¿cuál es el grado de satisfacción que le han proporcionado los servicios de piscina en el complejo donde se ha alojado?

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>				

19.- De los días que ha pasado en este complejo turístico:

- ¿Cuántos días ha ido a la piscina? _____
- ¿Cuántos días ha ido a la playa? _____

20.- Suponga que la piscina del complejo hotelero donde Ud. se aloja debe cerrarse durante un día de su estancia, ¿cuánto sería la cantidad mínima de dinero que Ud. aceptaría como compensación por este cierre?:

_____ Euros

Muchas gracias por su colaboración

Las Palmas a ___ de ___ de 20___

Firma _____ (OPCIONAL)

GUÍA DE APLICACIÓN DE LA NORMATIVA SANITARIA DE PISCINAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS

Hasta el pasado mes de diciembre la normativa sanitaria de piscinas de aplicación en la Comunidad Autónoma de Canarias incluía la Orden de 31 de mayo de 1960 sobre piscinas públicas, la Orden de 12 de julio de 1961, por el que se someten las piscinas privadas a lo dispuesto en la de 31 de mayo de 1960, y fundamentalmente, el **Decreto 212/2005, de 15 de noviembre por el que se aprueba el reglamento sanitario de piscinas de uso colectivo de la Comunidad Autónoma de Canarias**, modificado por el Decreto 119/2010, de 2 de septiembre.

La entrada en vigor el pasado día 11 de diciembre de 2013 del **Real Decreto 742/2013, de 27 de septiembre, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas**, normativa estatal de carácter básico, ha modificado el marco jurídico de este tipo de establecimientos en nuestra Comunidad Autónoma, fundamentalmente por el hecho de incorporar en su ámbito de aplicación a las piscinas de hidromasaje, expresamente excluidas del Decreto 212/2005. Por otra parte, estas instalaciones, al ser susceptibles de producir aerosoles, también están sujetas a lo dispuesto en el **Real Decreto 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis**.

El Real Decreto 742/2013, deroga expresamente las Órdenes de 1960 y 1961 así como las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en él, por lo que el Decreto 212/2005 sigue estando en vigor y por tanto es de aplicación, salvo en aquellos preceptos que pudieran oponerse. Por otra parte, el Decreto 212/2005, presenta un objeto más amplio que la normativa estatal, de manera que a las cuestiones no reguladas en el real decreto, tales como características de construcción, socorristas, les será de aplicación lo establecido en el decreto territorial.

En los aspectos regulados por ambas normas, entre otros calidad del agua y del aire, habrá que atender a lo dispuesto en el Real Decreto 742/2013, como requisitos mínimos; no obstante, siguen siendo de aplicación aquellos preceptos del Decreto 212/2005 que conllevan un mayor nivel de exigencia.

En el caso concreto de los vasos de hidromasaje que produzcan aerosoles durante su funcionamiento, queda un marco jurídico particular, ya que deben cumplir lo dispuesto en el RD 742/2013, sobre piscinas, y lo establecido específicamente para la prevención de Legionelosis en el RD 865/2003, si bien no les es de aplicación el Decreto 212/2005, del que estaban excluidos.

Por ello, y con el fin de facilitar la comprensión y la aplicación de la normativa sanitaria reguladora de las piscinas de la Comunidad Autónoma de Canarias, es por lo que se ha elaborado esta GUIA, destinada a los servicios de inspección sanitaria, así como a los titulares de las instalaciones, laboratorios de análisis y a las empresas de mantenimiento higiénico sanitario, cuya tarea es fundamental para la prevención de los riesgos asociados al uso de las piscinas y para la protección de la salud de la población expuesta.

Santa Cruz de Tenerife, 31 de marzo de 2014
Servicio de Sanidad Ambiental,
Dirección General de Salud Pública

(Solo turistas que estén regresando o saliendo de vacaciones)

ENCUESTA DE TENDENCIA DE ELECCION DE ESTABLECIMIENTO TURISTICO: 2011

H1

Aquí le presentamos un cuestionario acerca de algunas características relacionadas con sus opciones a la hora de elegir el Alojamiento Turístico con el fin de conocer su opinión acerca de ellas.

No existen respuestas correctas ni incorrectas. A la hora de cumplimentar el cuestionario, no ha de pensarse mucho las respuestas; permítase ser sincero y responda a todas ellas. En caso de no estar seguro responda lo que considere que sea más acertado para Ud. en cada caso.

No es necesario que aporte sus datos personales, pero por favor sí le pedimos que cumplimente el siguiente apartado para el estudio estadístico de la encuesta:

Nacionalidad: _____ **Sexo:** Hombre Mujer
Acompañado por: ___ adultos y ___ niños **Fecha nacimiento:** __/__/____
Estudios: universitarios medios básicos no estudios
Profesión: _____ ; **Situación Laboral actual:**
 Activo En paro Prejubilado Jubilado Incapacidad por Enfermedad
Período de estancia: desde __/__/____ al __/__/____
Alojamiento Turístico: _____

CUESTIONARIO

1. ¿Cuántos días ha pasado en estas vacaciones? Poner en números el total de días: Días: _____

2.- ¿Cuál es su lugar de residencia?: _____

3.- ¿Qué islas ha visitado?: _____

4.- ¿En qué tipo de alojamiento turístico se ha alojado durante estas vacaciones?:

- A. Apartamento turístico
- B. Hotel de 2 estrellas
- C. Hotel de 3 estrellas
- D. Hotel de 4 o 5 estrellas
- E. Aparthotel
- F. Casa de turismo rural
- G. Casa privada

5.- Conteste cuál ha sido el motivo de la elección del Alojamiento Turístico para pasar estas vacaciones, según la escala de valores de 0 al 4, siendo el 4 el máximo valor:

- | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| H. Prestación de servicios en la atención al cliente | <input type="checkbox"/> |
| I. Ubicación próxima a la playa | <input type="checkbox"/> |
| J. Ubicación alejada de la playa | <input type="checkbox"/> |
| K. Ubicación alejada del ruido urbano | <input type="checkbox"/> |
| L. Diseño de piscinas y zonas alledañas de solarium | <input type="checkbox"/> |

6.- A la hora de elegir el Alojamiento Turístico para pasar estas vacaciones, lo más decisivo ha sido, según la escala de valores de 0 al 4, siendo el 4 el máximo valor:

	0	1	2	3	4
A. El dormitorio	<input type="checkbox"/>				
B. Su decoración	<input type="checkbox"/>				
C. La atención del personal	<input type="checkbox"/>				
D. El restaurante y anexos	<input type="checkbox"/>				
E. Las piscinas y anexos	<input type="checkbox"/>				
F. Canchas de tenis	<input type="checkbox"/>				
G. Cercanías a Centros Comerciales	<input type="checkbox"/>				
H. Cercanías a discotecas	<input type="checkbox"/>				
I. Cercanías a Centros de Ocio	<input type="checkbox"/>				

7.- De los siguientes aspectos, ¿cuál fue la importancia que tuvo para Ud. la elección del Alojamiento Turístico, en una escala de valores de 0 (nada importante) al 4 (muy importante):

	0	1	2	3	4
A. La piscina dispone de una cantidad suficiente de duchas	<input type="checkbox"/>				
B. La piscina dispone de un solarium amplio para tomar el sol	<input type="checkbox"/>				
C. El personal para la atención del cliente en la piscina tiene una alta disposición de servicio	<input type="checkbox"/>				
D. El agua de la piscina es muy transparente	<input type="checkbox"/>				
E. El agua de la piscina está muy limpia	<input type="checkbox"/>				
F. El servicio de socorristas es visible y siempre presente	<input type="checkbox"/>				
G. Piscinas climatizadas	<input type="checkbox"/>				

8.- A la hora de elegir el Alojamiento Turístico, en una escala de valores de 0 (no relevante) al 4 (muy relevante) :

	0	1	2	3	4
A. La calidad y tamaño de las piscinas	<input type="checkbox"/>				
B. El acceso a la playa desde el Alojamiento Turístico	<input type="checkbox"/>				
C. Los servicios anexos de la piscina: WC, vestuarios, etc.	<input type="checkbox"/>				
D. Piscinas con agua dulce	<input type="checkbox"/>				
E. Piscinas con agua de mar	<input type="checkbox"/>				
F. Piscinas cubiertas	<input type="checkbox"/>				
G. Piscinas a cielo abierto	<input type="checkbox"/>				
H. Wellness Center	<input type="checkbox"/>				
I. Talasoterapia	<input type="checkbox"/>				
J. Piscina infantil independiente	<input type="checkbox"/>				
K. Dispositivos antibarreras físicas en las piscinas	<input type="checkbox"/>				
L. Dispositivos antibarreras físicas en el Alojamiento Turístico	<input type="checkbox"/>				

9.- Con respecto al baño en piscinas, antes de entrar en el agua, en una escala de valores de 0 (nunca) al 4 (siempre):

	0	1	2	3	4
A. Suele percatarse de las condiciones higiénico-sanitarias de la piscina	<input type="checkbox"/>				
B. Suele percatarse de la presencia de socorristas en la piscina	<input type="checkbox"/>				
C. Suele percatarse de la presencia de carteles indicadores en las piscinas (instrucciones de baño, teléfono de emergencias 112, zona de primeros auxilios, etc.)	<input type="checkbox"/>				
D. Suele utilizar sandalias, gafas acuáticas, etc. para prevenir enfermedades	<input type="checkbox"/>				
E. Se aplica protector solar al menos media hora antes de tomar el sol	<input type="checkbox"/>				

10.- En una escala de valores de 0 a 4 puntos, donde 4 es muy importante y 0 nada importante, ¿qué **importancia** le asignaría Ud. a las piscinas respecto al resto de las instalaciones del Alojamiento Turístico (Canchas de Tenis, Discotecas, Restaurantes, Dormitorios, etc.) a la hora de elegir un Alojamiento Turístico?:

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>				

11.- Con respecto a su Salud, en una escala de valores de 0 (muy poca) al 4 (muy satisfactoria):

	0	1	2	3	4
A. ¿Cómo considera su estado de salud?	<input type="checkbox"/>				
B. ¿Tiene limitación física que le impide su actividad normal?	<input type="checkbox"/>				
C. ¿Suele presentar patologías de la piel relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
D. ¿Suele presentar patologías de ojos relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
E. ¿Suele presentar patologías de oídos relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
F. ¿Suele presentar patologías digestivas relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				

12.- De los siguientes aspectos del Alojamiento Turístico que usted ha elegido, ¿en qué grado estaría Ud. de acuerdo con las siguientes afirmaciones, en una escala de 0 (nada de acuerdo) a 4 (muy de acuerdo)?:

	0	1	2	3	4
A. La piscina dispone de una cantidad suficiente de duchas	<input type="checkbox"/>				
B. La piscina dispone de un solarium amplio para tomar el sol	<input type="checkbox"/>				
C. El personal para la atención del cliente en la piscina tiene una alta disposición	<input type="checkbox"/>				
D. El agua de la piscina es muy transparente	<input type="checkbox"/>				
E. El agua de la piscina es muy limpia	<input type="checkbox"/>				
F. El servicio de socorristas es visible y siempre presente	<input type="checkbox"/>				

13.- En una escala de 0 (nada satisfecho) a 4 (muy satisfecho), ¿cuál es el grado de satisfacción que le han proporcionado los servicios de piscina en el Alojamiento donde se ha alojado?

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>				

14.- De los días que ha pasado o pasará en sus vacaciones:

- ¿Cuántos días ha ido o irá la piscina? _____

- ¿Cuántos días ha ido o irá la playa? _____

15.- Normalmente en los Alojamientos Turísticos existe la posibilidad de que la piscina tenga que ser cerrada por un día, y no pueda ser utilizada por sus clientes por motivos de mantenimiento. Si la piscina del Alojamiento Turístico que usted ha elegido hubiese cerrado durante un día de su estancia. ¿Hubiese aceptado, o aceptaría, Ud. la cantidad de **10 Euros** como compensación por este cierre?:

Sí

No

16.- ¿Cuál es la razón principal de su respuesta a la pregunta anterior?

17.- Normalmente, en los Alojamientos Turísticos, existe la posibilidad de que la piscina tenga que cerrar por un día, y no pueda ser utilizada por sus clientes, por motivos de mantenimiento. Si la piscina de su Alojamiento Turístico hubiese cerrado durante un día de su estancia por estos motivos, ¿podría decirnos con qué grado de intensidad experimentaríamos las siguientes emociones en una escala del 1 al 5?, donde 1 es el valor con menos intensidad y 5 es el valor con mayor intensidad.

Si la piscina fuese cerrada por un día durante su estancia, se sentiría...

Baja intensidad  Muy elevada intensidad

1	Mal	1	2	3	4	5
2	Triste	1	2	3	4	5
3	Enfadado/a	1	2	3	4	5
4	Indignado/a	1	2	3	4	5
5	Aturdido/a	1	2	3	4	5
6	Preocupado/a	1	2	3	4	5
7	Pensativo/a	1	2	3	4	5
8	No me gustaría nada	1	2	3	4	5
9	Indiferente	1	2	3	4	5
10	No me preocuparía	1	2	3	4	5
11	Contento/a	1	2	3	4	5
12	Eufórico/a	1	2	3	4	5
13	Feliz	1	2	3	4	5
14	Bien	1	2	3	4	5

OBSERVACIONES/SUGERENCIAS:

Muchas gracias por su colaboración

Las Palmas a ___ de ___ de 20__

Firma _____ (OPCIONAL)

(Solo turistas que estén regresando o saliendo de vacaciones)

ENCUESTA DE TENDENCIA DE ELECCION DE ESTABLECIMIENTO TURISTICO: 2011

H2

Aquí le presentamos un cuestionario acerca de algunas características relacionadas con sus opciones a la hora de elegir el Alojamiento Turístico con el fin de conocer su opinión acerca de ellas.

No existen respuestas correctas ni incorrectas. A la hora de cumplimentar el cuestionario, no ha de pensarse mucho las respuestas; permítase ser sincero y responda a todas ellas. En caso de no estar seguro responda lo que considere que sea más acertado para Ud. en cada caso.

No es necesario que aporte sus datos personales, pero por favor sí le pedimos que cumplimente el siguiente apartado para el estudio estadístico de la encuesta:

Nacionalidad: _____ **Sexo:** Hombre Mujer
Acompañado por: ___ adultos y ___ niños **Fecha nacimiento:** __/__/____
Estudios: universitarios medios básicos no estudios
Profesión: _____ ; **Situación Laboral actual:**
 Activo En paro Prejubilado Jubilado Incapacidad por Enfermedad
Período de estancia: desde __/__/____ al __/__/____
Alojamiento Turístico: _____

CUESTIONARIO

1. ¿Cuántos días ha pasado en estas vacaciones? Poner en números el total de días: Días: _____

2.- ¿Cuál es su lugar de residencia?: _____

3.- ¿Qué islas ha visitado?: _____

4.- ¿En qué tipo de alojamiento turístico se ha alojado durante estas vacaciones?:

- A. Apartamento turístico
- B. Hotel de 2 estrellas
- C. Hotel de 3 estrellas
- D. Hotel de 4 o 5 estrellas
- E. Aparthotel
- F. Casa de turismo rural
- G. Casa privada

5.- Conteste cuál ha sido el motivo de la elección del Alojamiento Turístico para pasar estas vacaciones, según la escala de valores de 0 al 4, siendo el 4 el máximo valor:

- | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| H. Prestación de servicios en la atención al cliente | <input type="checkbox"/> |
| I. Ubicación próxima a la playa | <input type="checkbox"/> |
| J. Ubicación alejada de la playa | <input type="checkbox"/> |
| K. Ubicación alejada del ruido urbano | <input type="checkbox"/> |
| L. Diseño de piscinas y zonas alledañas de solarium | <input type="checkbox"/> |

6.- A la hora de elegir el Alojamiento Turístico para pasar estas vacaciones, lo más decisivo ha sido, según la escala de valores de 0 al 4, siendo el 4 el máximo valor:

	0	1	2	3	4
A. El dormitorio	<input type="checkbox"/>				
B. Su decoración	<input type="checkbox"/>				
C. La atención del personal	<input type="checkbox"/>				
D. El restaurante y anexos	<input type="checkbox"/>				
E. Las piscinas y anexos	<input type="checkbox"/>				
F. Canchas de tenis	<input type="checkbox"/>				
G. Cercanías a Centros Comerciales	<input type="checkbox"/>				
H. Cercanías a discotecas	<input type="checkbox"/>				
I. Cercanías a Centros de Ocio	<input type="checkbox"/>				

7.- De los siguientes aspectos, ¿cuál fue la importancia que tuvo para Ud. la elección del Alojamiento Turístico, en una escala de valores de 0 (nada importante) al 4 (muy importante):

	0	1	2	3	4
A. La piscina dispone de una cantidad suficiente de duchas	<input type="checkbox"/>				
B. La piscina dispone de un solarium amplio para tomar el sol	<input type="checkbox"/>				
C. El personal para la atención del cliente en la piscina tiene una alta disposición de servicio	<input type="checkbox"/>				
D. El agua de la piscina es muy transparente	<input type="checkbox"/>				
E. El agua de la piscina está muy limpia	<input type="checkbox"/>				
F. El servicio de socorristas es visible y siempre presente	<input type="checkbox"/>				
G. Piscinas climatizadas	<input type="checkbox"/>				

8.- A la hora de elegir el Alojamiento Turístico, en una escala de valores de 0 (no relevante) al 4 (muy relevante) :

	0	1	2	3	4
A. La calidad y tamaño de las piscinas	<input type="checkbox"/>				
B. El acceso a la playa desde el Alojamiento Turístico	<input type="checkbox"/>				
C. Los servicios anexos de la piscina: WC, vestuarios, etc.	<input type="checkbox"/>				
D. Piscinas con agua dulce	<input type="checkbox"/>				
E. Piscinas con agua de mar	<input type="checkbox"/>				
F. Piscinas cubiertas	<input type="checkbox"/>				
G. Piscinas a cielo abierto	<input type="checkbox"/>				
H. Wellness Center	<input type="checkbox"/>				
I. Talasoterapia	<input type="checkbox"/>				
J. Piscina infantil independiente	<input type="checkbox"/>				
K. Dispositivos antibarreras físicas en las piscinas	<input type="checkbox"/>				
L. Dispositivos antibarreras físicas en el Alojamiento Turístico	<input type="checkbox"/>				

9.- Con respecto al baño en piscinas, antes de entrar en el agua, en una escala de valores de 0 (nunca) al 4 (siempre):

	0	1	2	3	4
A. Suele percatarse de las condiciones higiénico-sanitarias de la piscina	<input type="checkbox"/>				
B. Suele percatarse de la presencia de socorristas en la piscina	<input type="checkbox"/>				
C. Suele percatarse de la presencia de carteles indicadores en las piscinas (instrucciones de baño, teléfono de emergencias 112, zona de primeros auxilios, etc.)	<input type="checkbox"/>				
D. Suele utilizar sandalias, gafas acuáticas, etc. para prevenir enfermedades	<input type="checkbox"/>				
E. Se aplica protector solar al menos media hora antes de tomar el sol	<input type="checkbox"/>				

10.- En una escala de valores de 0 a 4 puntos, donde 4 es muy importante y 0 nada importante, ¿qué **importancia** le asignaría Ud. a las piscinas respecto al resto de las instalaciones del Alojamiento Turístico (Canchas de Tenis, Discotecas, Restaurantes, Dormitorios, etc.) a la hora de elegir un Alojamiento Turístico?:

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>				

11.- Con respecto a su Salud, en una escala de valores de 0 (muy poca) al 4 (muy satisfactoria):

	0	1	2	3	4
A. ¿Cómo considera su estado de salud?	<input type="checkbox"/>				
B. ¿Tiene limitación física que le impide su actividad normal?	<input type="checkbox"/>				
C. ¿Suele presentar patologías de la piel relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
D. ¿Suele presentar patologías de ojos relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
E. ¿Suele presentar patologías de oídos relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
F. ¿Suele presentar patologías digestivas relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				

12.- De los siguientes aspectos del Alojamiento Turístico que usted ha elegido, ¿en qué grado estaría Ud. de acuerdo con las siguientes afirmaciones, en una escala de 0 (nada de acuerdo) a 4 (muy de acuerdo)?:

	0	1	2	3	4
A. La piscina dispone de una cantidad suficiente de duchas	<input type="checkbox"/>				
B. La piscina dispone de un solarium amplio para tomar el sol	<input type="checkbox"/>				
C. El personal para la atención del cliente en la piscina tiene una alta disposición	<input type="checkbox"/>				
D. El agua de la piscina es muy transparente	<input type="checkbox"/>				
E. El agua de la piscina es muy limpia	<input type="checkbox"/>				
F. El servicio de socorristas es visible y siempre presente	<input type="checkbox"/>				

13.- En una escala de 0 (nada satisfecho) a 4 (muy satisfecho), ¿cuál es el grado de satisfacción que le han proporcionado los servicios de piscina en el Alojamiento donde se ha alojado?

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>				

14.- De los días que ha pasado o pasará en sus vacaciones:

- ¿Cuántos días ha ido o irá la piscina? _____

- ¿Cuántos días ha ido o irá la playa? _____

15.- Normalmente en los Alojamientos Turísticos existe la posibilidad de que la piscina tenga que ser cerrada por un día, y no pueda ser utilizada por sus clientes por motivos de mantenimiento. Si la piscina del Alojamiento Turístico que usted ha elegido hubiese cerrado durante un día de su estancia. ¿Estaría Ud. dispuesto a pagar, o habría Ud. pagado, la cantidad de **20 euros** para evitar este cierre?:

Sí

No

16.- ¿Cuál es la razón principal de su respuesta a la pregunta anterior?

17.- Normalmente, en los Alojamientos Turísticos, existe la posibilidad de que la piscina tenga que cerrar por un día, y no pueda ser utilizada por sus clientes, por motivos de mantenimiento. Si la piscina de su Alojamiento Turístico hubiese cerrado durante un día de su estancia por estos motivos, ¿podría decirnos con qué grado de intensidad experimentaríamos las siguientes emociones en una escala del 1 al 5?, donde 1 es el valor con menos intensidad y 5 es el valor con mayor intensidad.

Si la piscina fuese cerrada por un día durante su estancia, se sentiría...

Baja intensidad  Muy elevada intensidad

1	Mal	1	2	3	4	5
2	Triste	1	2	3	4	5
3	Enfadado/a	1	2	3	4	5
4	Indignado/a	1	2	3	4	5
5	Aturdido/a	1	2	3	4	5
6	Preocupado/a	1	2	3	4	5
7	Pensativo/a	1	2	3	4	5
8	No me gustaría nada	1	2	3	4	5
9	Indiferente	1	2	3	4	5
10	No me preocuparía	1	2	3	4	5
11	Contento/a	1	2	3	4	5
12	Eufórico/a	1	2	3	4	5
13	Feliz	1	2	3	4	5
14	Bien	1	2	3	4	5

OBSERVACIONES/SUGERENCIAS:

Muchas gracias por su colaboración

Las Palmas a ___ de ___ de 20___

Firma _____ (OPCIONAL)

(Solo turistas que estén regresando o saliendo de vacaciones)

ENCUESTA DE TENDENCIA DE ELECCION DE ESTABLECIMIENTO TURISTICO: 2011

H3

Aquí le presentamos un cuestionario acerca de algunas características relacionadas con sus opciones a la hora de elegir el Alojamiento Turístico con el fin de conocer su opinión acerca de ellas.

No existen respuestas correctas ni incorrectas. A la hora de cumplimentar el cuestionario, no ha de pensarse mucho las respuestas; permítase ser sincero y responda a todas ellas. En caso de no estar seguro responda lo que considere que sea más acertado para Ud. en cada caso.

No es necesario que aporte sus datos personales, pero por favor sí le pedimos que cumplimente el siguiente apartado para el estudio estadístico de la encuesta:

Nacionalidad: _____ **Sexo:** Hombre Mujer
Acompañado por: ___ adultos y ___ niños **Fecha nacimiento:** __/__/____
Estudios: universitarios medios básicos no estudios
Profesión: _____ ; **Situación Laboral actual:**
 Activo En paro Prejubilado Jubilado Incapacidad por Enfermedad
Período de estancia: desde __/__/____ al __/__/____
Alojamiento Turístico: _____

CUESTIONARIO

1. ¿Cuántos días ha pasado en estas vacaciones? Poner en números el total de días: Días: _____

2.- ¿Cuál es su lugar de residencia?: _____

3.- ¿Qué islas ha visitado?: _____

4.- ¿En qué tipo de alojamiento turístico se ha alojado durante estas vacaciones?:

- A. Apartamento turístico
- B. Hotel de 2 estrellas
- C. Hotel de 3 estrellas
- D. Hotel de 4 o 5 estrellas
- E. Aparthotel
- F. Casa de turismo rural
- G. Casa privada

5.- Conteste cuál ha sido el motivo de la elección del Alojamiento Turístico para pasar estas vacaciones, según la escala de valores de 0 al 4, siendo el 4 el máximo valor:

- | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| H. Prestación de servicios en la atención al cliente | <input type="checkbox"/> |
| I. Ubicación próxima a la playa | <input type="checkbox"/> |
| J. Ubicación alejada de la playa | <input type="checkbox"/> |
| K. Ubicación alejada del ruido urbano | <input type="checkbox"/> |
| L. Diseño de piscinas y zonas aledañas de solarium | <input type="checkbox"/> |

6.- A la hora de elegir el Alojamiento Turístico para pasar estas vacaciones, lo más decisivo ha sido, según la escala de valores de 0 al 4, siendo el 4 el máximo valor:

	0	1	2	3	4
A. El dormitorio	<input type="checkbox"/>				
B. Su decoración	<input type="checkbox"/>				
C. La atención del personal	<input type="checkbox"/>				
D. El restaurante y anexos	<input type="checkbox"/>				
E. Las piscinas y anexos	<input type="checkbox"/>				
F. Canchas de tenis	<input type="checkbox"/>				
G. Cercanías a Centros Comerciales	<input type="checkbox"/>				
H. Cercanías a discotecas	<input type="checkbox"/>				
I. Cercanías a Centros de Ocio	<input type="checkbox"/>				

7.- De los siguientes aspectos, ¿cuál fue la importancia que tuvo para Ud. la elección del Alojamiento Turístico, en una escala de valores de 0 (nada importante) al 4 (muy importante):

	0	1	2	3	4
A. La piscina dispone de una cantidad suficiente de duchas	<input type="checkbox"/>				
B. La piscina dispone de un solarium amplio para tomar el sol	<input type="checkbox"/>				
C. El personal para la atención del cliente en la piscina tiene una alta disposición de servicio	<input type="checkbox"/>				
D. El agua de la piscina es muy transparente	<input type="checkbox"/>				
E. El agua de la piscina está muy limpia	<input type="checkbox"/>				
F. El servicio de socorristas es visible y siempre presente	<input type="checkbox"/>				
G. Piscinas climatizadas	<input type="checkbox"/>				

8.- A la hora de elegir el Alojamiento Turístico, en una escala de valores de 0 (no relevante) al 4 (muy relevante) :

	0	1	2	3	4
A. La calidad y tamaño de las piscinas	<input type="checkbox"/>				
B. El acceso a la playa desde el Alojamiento Turístico	<input type="checkbox"/>				
C. Los servicios anexos de la piscina: WC, vestuarios, etc.	<input type="checkbox"/>				
D. Piscinas con agua dulce	<input type="checkbox"/>				
E. Piscinas con agua de mar	<input type="checkbox"/>				
F. Piscinas cubiertas	<input type="checkbox"/>				
G. Piscinas a cielo abierto	<input type="checkbox"/>				
H. Wellness Center	<input type="checkbox"/>				
I. Talasoterapia	<input type="checkbox"/>				
J. Piscina infantil independiente	<input type="checkbox"/>				
K. Dispositivos antibarreras físicas en las piscinas	<input type="checkbox"/>				
L. Dispositivos antibarreras físicas en el Alojamiento Turístico	<input type="checkbox"/>				

9.- Con respecto al baño en piscinas, antes de entrar en el agua, en una escala de valores de 0 (nunca) al 4 (siempre):

	0	1	2	3	4
A. Suele percatarse de las condiciones higiénico-sanitarias de la piscina	<input type="checkbox"/>				
B. Suele percatarse de la presencia de socorristas en la piscina	<input type="checkbox"/>				
C. Suele percatarse de la presencia de carteles indicadores en las piscinas (instrucciones de baño, teléfono de emergencias 112, zona de primeros auxilios, etc.)	<input type="checkbox"/>				
D. Suele utilizar sandalias, gafas acuáticas, etc. para prevenir enfermedades	<input type="checkbox"/>				
E. Se aplica protector solar al menos media hora antes de tomar el sol	<input type="checkbox"/>				

10.- En una escala de valores de 0 a 4 puntos, donde 4 es muy importante y 0 nada importante, ¿qué **importancia** le asignaría Ud. a las piscinas respecto al resto de las instalaciones del Alojamiento Turístico (Canchas de Tenis, Discotecas, Restaurantes, Dormitorios, etc.) a la hora de elegir un Alojamiento Turístico?:

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>				

11.- Con respecto a su Salud, en una escala de valores de 0 (muy poca) al 4 (muy satisfactoria):

	0	1	2	3	4
A. ¿Cómo considera su estado de salud?	<input type="checkbox"/>				
B. ¿Tiene limitación física que le impide su actividad normal?	<input type="checkbox"/>				
C. ¿Suele presentar patologías de la piel relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
D. ¿Suele presentar patologías de ojos relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
E. ¿Suele presentar patologías de oídos relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
F. ¿Suele presentar patologías digestivas relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				

12.- De los siguientes aspectos del Alojamiento Turístico que usted ha elegido, ¿en qué grado estaría Ud. de acuerdo con las siguientes afirmaciones, en una escala de 0 (nada de acuerdo) a 4 (muy de acuerdo)?:

	0	1	2	3	4
A. La piscina dispone de una cantidad suficiente de duchas	<input type="checkbox"/>				
B. La piscina dispone de un solarium amplio para tomar el sol	<input type="checkbox"/>				
C. El personal para la atención del cliente en la piscina tiene una alta disposición	<input type="checkbox"/>				
D. El agua de la piscina es muy transparente	<input type="checkbox"/>				
E. El agua de la piscina es muy limpia	<input type="checkbox"/>				
F. El servicio de socorristas es visible y siempre presente	<input type="checkbox"/>				

13.- En una escala de 0 (nada satisfecho) a 4 (muy satisfecho), ¿cuál es el grado de satisfacción que le han proporcionado los servicios de piscina en el Alojamiento donde se ha alojado?

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>				

14.- De los días que ha pasado o pasará en sus vacaciones:

- ¿Cuántos días ha ido o irá la piscina? _____

- ¿Cuántos días ha ido o irá la playa? _____

15.- Normalmente en los Alojamientos Turísticos existe la posibilidad de que la piscina tenga que ser cerrada por un día, y no pueda ser utilizada por sus clientes por motivos de mantenimiento. Si la piscina del Alojamiento Turístico que usted ha elegido hubiese cerrado durante un día de su estancia. ¿Hubiese aceptado, o aceptaría, Ud. la cantidad de **40 Euros** como compensación por este cierre?:

Sí

No

16.- ¿Cuál es la razón principal de su respuesta a la pregunta anterior?

17.- Normalmente, en los Alojamientos Turísticos, existe la posibilidad de que la piscina tenga que cerrar por un día, y no pueda ser utilizada por sus clientes, por motivos de mantenimiento. Si la piscina de su Alojamiento Turístico hubiese cerrado durante un día de su estancia por estos motivos, ¿podría decirnos con qué grado de intensidad experimentaríamos las siguientes emociones en una escala del 1 al 5?, donde 1 es el valor con menos intensidad y 5 es el valor con mayor intensidad.

Si la piscina fuese cerrada por un día durante su estancia, se sentiría...

Baja intensidad  Muy elevada intensidad

1	Mal	1	2	3	4	5
2	Triste	1	2	3	4	5
3	Enfadado/a	1	2	3	4	5
4	Indignado/a	1	2	3	4	5
5	Aturdido/a	1	2	3	4	5
6	Preocupado/a	1	2	3	4	5
7	Pensativo/a	1	2	3	4	5
8	No me gustaría nada	1	2	3	4	5
9	Indiferente	1	2	3	4	5
10	No me preocuparía	1	2	3	4	5
11	Contento/a	1	2	3	4	5
12	Eufórico/a	1	2	3	4	5
13	Feliz	1	2	3	4	5
14	Bien	1	2	3	4	5

OBSERVACIONES/SUGERENCIAS:

Muchas gracias por su colaboración

Las Palmas a ___ de ___ de 20__

Firma _____ (OPCIONAL)

(Solo turistas que estén regresando o saliendo de vacaciones)

ENCUESTA DE TENDENCIA DE ELECCION DE ESTABLECIMIENTO TURISTICO: 2011

H4

Aquí le presentamos un cuestionario acerca de algunas características relacionadas con sus opciones a la hora de elegir el Alojamiento Turístico con el fin de conocer su opinión acerca de ellas.

No existen respuestas correctas ni incorrectas. A la hora de cumplimentar el cuestionario, no ha de pensarse mucho las respuestas; permítase ser sincero y responda a todas ellas. En caso de no estar seguro responda lo que considere que sea más acertado para Ud. en cada caso.

No es necesario que aporte sus datos personales, pero por favor sí le pedimos que cumplimente el siguiente apartado para el estudio estadístico de la encuesta:

Nacionalidad: _____ **Sexo:** Hombre Mujer
Acompañado por: ___ adultos y ___ niños **Fecha nacimiento:** __/__/____
Estudios: universitarios medios básicos no estudios
Profesión: _____ ; **Situación Laboral actual:**
 Activo En paro Prejubilado Jubilado Incapacidad por Enfermedad
Período de estancia: desde __/__/____ al __/__/____
Alojamiento Turístico: _____

CUESTIONARIO

1. ¿Cuántos días ha pasado en estas vacaciones? Poner en números el total de días: Días: _____

2.- ¿Cuál es su lugar de residencia?: _____

3.- ¿Qué islas ha visitado?: _____

4.- ¿En qué tipo de alojamiento turístico se ha alojado durante estas vacaciones?:

- A. Apartamento turístico
- B. Hotel de 2 estrellas
- C. Hotel de 3 estrellas
- D. Hotel de 4 o 5 estrellas
- E. Aparthotel
- F. Casa de turismo rural
- G. Casa privada

5.- Conteste cuál ha sido el motivo de la elección del Alojamiento Turístico para pasar estas vacaciones, según la escala de valores de 0 al 4, siendo el 4 el máximo valor:

- | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| H. Prestación de servicios en la atención al cliente | <input type="checkbox"/> |
| I. Ubicación próxima a la playa | <input type="checkbox"/> |
| J. Ubicación alejada de la playa | <input type="checkbox"/> |
| K. Ubicación alejada del ruido urbano | <input type="checkbox"/> |
| L. Diseño de piscinas y zonas alledañas de solarium | <input type="checkbox"/> |

6.- A la hora de elegir el Alojamiento Turístico para pasar estas vacaciones, lo más decisivo ha sido, según la escala de valores de 0 al 4, siendo el 4 el máximo valor:

	0	1	2	3	4
A. El dormitorio	<input type="checkbox"/>				
B. Su decoración	<input type="checkbox"/>				
C. La atención del personal	<input type="checkbox"/>				
D. El restaurante y anexos	<input type="checkbox"/>				
E. Las piscinas y anexos	<input type="checkbox"/>				
F. Canchas de tenis	<input type="checkbox"/>				
G. Cercanías a Centros Comerciales	<input type="checkbox"/>				
H. Cercanías a discotecas	<input type="checkbox"/>				
I. Cercanías a Centros de Ocio	<input type="checkbox"/>				

7.- De los siguientes aspectos, ¿cuál fue la importancia que tuvo para Ud. la elección del Alojamiento Turístico, en una escala de valores de 0 (nada importante) al 4 (muy importante):

	0	1	2	3	4
A. La piscina dispone de una cantidad suficiente de duchas	<input type="checkbox"/>				
B. La piscina dispone de un solarium amplio para tomar el sol	<input type="checkbox"/>				
C. El personal para la atención del cliente en la piscina tiene una alta disposición de servicio	<input type="checkbox"/>				
D. El agua de la piscina es muy transparente	<input type="checkbox"/>				
E. El agua de la piscina está muy limpia	<input type="checkbox"/>				
F. El servicio de socorristas es visible y siempre presente	<input type="checkbox"/>				
G. Piscinas climatizadas	<input type="checkbox"/>				

8.- A la hora de elegir el Alojamiento Turístico, en una escala de valores de 0 (no relevante) al 4 (muy relevante) :

	0	1	2	3	4
A. La calidad y tamaño de las piscinas	<input type="checkbox"/>				
B. El acceso a la playa desde el Alojamiento Turístico	<input type="checkbox"/>				
C. Los servicios anexos de la piscina: WC, vestuarios, etc.	<input type="checkbox"/>				
D. Piscinas con agua dulce	<input type="checkbox"/>				
E. Piscinas con agua de mar	<input type="checkbox"/>				
F. Piscinas cubiertas	<input type="checkbox"/>				
G. Piscinas a cielo abierto	<input type="checkbox"/>				
H. Wellness Center	<input type="checkbox"/>				
I. Talasoterapia	<input type="checkbox"/>				
J. Piscina infantil independiente	<input type="checkbox"/>				
K. Dispositivos antibarreras físicas en las piscinas	<input type="checkbox"/>				
L. Dispositivos antibarreras físicas en el Alojamiento Turístico	<input type="checkbox"/>				

9.- Con respecto al baño en piscinas, antes de entrar en el agua, en una escala de valores de 0 (nunca) al 4 (siempre):

	0	1	2	3	4
A. Suele percatarse de las condiciones higiénico-sanitarias de la piscina	<input type="checkbox"/>				
B. Suele percatarse de la presencia de socorristas en la piscina	<input type="checkbox"/>				
C. Suele percatarse de la presencia de carteles indicadores en las piscinas (instrucciones de baño, teléfono de emergencias 112, zona de primeros auxilios, etc.)	<input type="checkbox"/>				
D. Suele utilizar sandalias, gafas acuáticas, etc. para prevenir enfermedades	<input type="checkbox"/>				
E. Se aplica protector solar al menos media hora antes de tomar el sol	<input type="checkbox"/>				

10.- En una escala de valores de 0 a 4 puntos, donde 4 es muy importante y 0 nada importante, ¿qué **importancia** le asignaría Ud. a las piscinas respecto al resto de las instalaciones del Alojamiento Turístico (Canchas de Tenis, Discotecas, Restaurantes, Dormitorios, etc.) a la hora de elegir un Alojamiento Turístico?:

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>				

11.- Con respecto a su Salud, en una escala de valores de 0 (muy poca) al 4 (muy satisfactoria):

	0	1	2	3	4
A. ¿Cómo considera su estado de salud?	<input type="checkbox"/>				
B. ¿Tiene limitación física que le impide su actividad normal?	<input type="checkbox"/>				
C. ¿Suele presentar patologías de la piel relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
D. ¿Suele presentar patologías de ojos relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
E. ¿Suele presentar patologías de oídos relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
F. ¿Suele presentar patologías digestivas relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				

12.- De los siguientes aspectos del Alojamiento Turístico que usted ha elegido, ¿en qué grado estaría Ud. de acuerdo con las siguientes afirmaciones, en una escala de 0 (nada de acuerdo) a 4 (muy de acuerdo)?:

	0	1	2	3	4
A. La piscina dispone de una cantidad suficiente de duchas	<input type="checkbox"/>				
B. La piscina dispone de un solarium amplio para tomar el sol	<input type="checkbox"/>				
C. El personal para la atención del cliente en la piscina tiene una alta disposición	<input type="checkbox"/>				
D. El agua de la piscina es muy transparente	<input type="checkbox"/>				
E. El agua de la piscina es muy limpia	<input type="checkbox"/>				
F. El servicio de socorristas es visible y siempre presente	<input type="checkbox"/>				

13.- En una escala de 0 (nada satisfecho) a 4 (muy satisfecho), ¿cuál es el grado de satisfacción que le han proporcionado los servicios de piscina en el Alojamiento donde se ha alojado?

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>				

14.- De los días que ha pasado o pasará en sus vacaciones:

- ¿Cuántos días ha ido o irá la piscina? _____

- ¿Cuántos días ha ido o irá la playa? _____

15.- Normalmente en los Alojamientos Turísticos existe la posibilidad de que la piscina tenga que ser cerrada por un día, y no pueda ser utilizada por sus clientes por motivos de mantenimiento. Si la piscina del Alojamiento Turístico que usted ha elegido hubiese cerrado durante un día de su estancia. ¿Hubiese aceptado, o aceptaría, Ud. la cantidad de **80 Euros** como compensación por este cierre?:

Sí

No

16.- ¿Cuál es la razón principal de su respuesta a la pregunta anterior?

17.- Normalmente, en los Alojamientos Turísticos, existe la posibilidad de que la piscina tenga que cerrar por un día, y no pueda ser utilizada por sus clientes, por motivos de mantenimiento. Si la piscina de su Alojamiento Turístico hubiese cerrado durante un día de su estancia por estos motivos, ¿podría decirnos con qué grado de intensidad experimentaríamos las siguientes emociones en una escala del 1 al 5?, donde 1 es el valor con menos intensidad y 5 es el valor con mayor intensidad.

Si la piscina fuese cerrada por un día durante su estancia, se sentiría...

Baja intensidad  Muy elevada intensidad

1	Mal	1	2	3	4	5
2	Triste	1	2	3	4	5
3	Enfadado/a	1	2	3	4	5
4	Indignado/a	1	2	3	4	5
5	Aturdido/a	1	2	3	4	5
6	Preocupado/a	1	2	3	4	5
7	Pensativo/a	1	2	3	4	5
8	No me gustaría nada	1	2	3	4	5
9	Indiferente	1	2	3	4	5
10	No me preocuparía	1	2	3	4	5
11	Contento/a	1	2	3	4	5
12	Eufórico/a	1	2	3	4	5
13	Feliz	1	2	3	4	5
14	Bien	1	2	3	4	5

OBSERVACIONES/SUGERENCIAS:

Muchas gracias por su colaboración

Las Palmas a ___ de ___ de 20__

Firma _____ (OPCIONAL)

(Solo turistas que estén regresando o saliendo de vacaciones)

ENCUESTA DE TENDENCIA DE ELECCION DE ESTABLECIMIENTO TURISTICO: 2011

J1

Aquí le presentamos un cuestionario acerca de algunas características relacionadas con sus opciones a la hora de elegir el Alojamiento Turístico con el fin de conocer su opinión acerca de ellas.

No existen respuestas correctas ni incorrectas. A la hora de cumplimentar el cuestionario, no ha de pensarse mucho las respuestas; permítase ser sincero y responda a todas ellas. En caso de no estar seguro responda lo que considere que sea más acertado para Ud. en cada caso.

No es necesario que aporte sus datos personales, pero por favor sí le pedimos que cumplimente el siguiente apartado para el estudio estadístico de la encuesta:

Nacionalidad: _____ **Sexo:** Hombre Mujer
Acompañado por: ___ adultos y ___ niños **Fecha nacimiento:** __/__/____
Estudios: universitarios medios básicos no estudios
Profesión: _____ ; **Situación Laboral actual:**
 Activo En paro Prejubilado Jubilado Incapacidad por Enfermedad
Período de estancia: desde __/__/____ al __/__/____
Alojamiento Turístico: _____

CUESTIONARIO

1. ¿Cuántos días ha pasado en estas vacaciones? Poner en números el total de días: Días: _____

2.- ¿Cuál es su lugar de residencia?: _____

3.- ¿Qué islas ha visitado?: _____

4.- ¿En qué tipo de alojamiento turístico se ha alojado durante estas vacaciones?:

- A. Apartamento turístico
- B. Hotel de 2 estrellas
- C. Hotel de 3 estrellas
- D. Hotel de 4 o 5 estrellas
- E. Aparthotel
- F. Casa de turismo rural
- G. Casa privada

5.- Conteste cuál ha sido el motivo de la elección del Alojamiento Turístico para pasar estas vacaciones, según la escala de valores de 0 al 4, siendo el 4 el máximo valor:

- | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| H. Prestación de servicios en la atención al cliente | <input type="checkbox"/> |
| I. Ubicación próxima a la playa | <input type="checkbox"/> |
| J. Ubicación alejada de la playa | <input type="checkbox"/> |
| K. Ubicación alejada del ruido urbano | <input type="checkbox"/> |
| L. Diseño de piscinas y zonas alledañas de solarium | <input type="checkbox"/> |

6.- A la hora de elegir el Alojamiento Turístico para pasar estas vacaciones, lo más decisivo ha sido, según la escala de valores de 0 al 4, siendo el 4 el máximo valor:

	0	1	2	3	4
A. El dormitorio	<input type="checkbox"/>				
B. Su decoración	<input type="checkbox"/>				
C. La atención del personal	<input type="checkbox"/>				
D. El restaurante y anexos	<input type="checkbox"/>				
E. Las piscinas y anexos	<input type="checkbox"/>				
F. Canchas de tenis	<input type="checkbox"/>				
G. Cercanías a Centros Comerciales	<input type="checkbox"/>				
H. Cercanías a discotecas	<input type="checkbox"/>				
I. Cercanías a Centros de Ocio	<input type="checkbox"/>				

7.- De los siguientes aspectos, ¿cuál fue la importancia que tuvo para Ud. la elección del Alojamiento Turístico, en una escala de valores de 0 (nada importante) al 4 (muy importante):

	0	1	2	3	4
A. La piscina dispone de una cantidad suficiente de duchas	<input type="checkbox"/>				
B. La piscina dispone de un solarium amplio para tomar el sol	<input type="checkbox"/>				
C. El personal para la atención del cliente en la piscina tiene una alta disposición de servicio	<input type="checkbox"/>				
D. El agua de la piscina es muy transparente	<input type="checkbox"/>				
E. El agua de la piscina está muy limpia	<input type="checkbox"/>				
F. El servicio de socorristas es visible y siempre presente	<input type="checkbox"/>				
G. Piscinas climatizadas	<input type="checkbox"/>				

8.- A la hora de elegir el Alojamiento Turístico, en una escala de valores de 0 (no relevante) al 4 (muy relevante) :

	0	1	2	3	4
A. La calidad y tamaño de las piscinas	<input type="checkbox"/>				
B. El acceso a la playa desde el Alojamiento Turístico	<input type="checkbox"/>				
C. Los servicios anexos de la piscina: WC, vestuarios, etc.	<input type="checkbox"/>				
D. Piscinas con agua dulce	<input type="checkbox"/>				
E. Piscinas con agua de mar	<input type="checkbox"/>				
F. Piscinas cubiertas	<input type="checkbox"/>				
G. Piscinas a cielo abierto	<input type="checkbox"/>				
H. Wellness Center	<input type="checkbox"/>				
I. Talasoterapia	<input type="checkbox"/>				
J. Piscina infantil independiente	<input type="checkbox"/>				
K. Dispositivos antibarreras físicas en las piscinas	<input type="checkbox"/>				
L. Dispositivos antibarreras físicas en el Alojamiento Turístico	<input type="checkbox"/>				

9.- Con respecto al baño en piscinas, antes de entrar en el agua, en una escala de valores de 0 (nunca) al 4 (siempre):

	0	1	2	3	4
A. Suele percatarse de las condiciones higiénico-sanitarias de la piscina	<input type="checkbox"/>				
B. Suele percatarse de la presencia de socorristas en la piscina	<input type="checkbox"/>				
C. Suele percatarse de la presencia de carteles indicadores en las piscinas (instrucciones de baño, teléfono de emergencias 112, zona de primeros auxilios, etc.)	<input type="checkbox"/>				
D. Suele utilizar sandalias, gafas acuáticas, etc. para prevenir enfermedades	<input type="checkbox"/>				
E. Se aplica protector solar al menos media hora antes de tomar el sol	<input type="checkbox"/>				

10.- En una escala de valores de 0 a 4 puntos, donde 4 es muy importante y 0 nada importante, ¿qué **importancia** le asignaría Ud. a las piscinas respecto al resto de las instalaciones del Alojamiento Turístico (Canchas de Tenis, Discotecas, Restaurantes, Dormitorios, etc.) a la hora de elegir un Alojamiento Turístico?:

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>				

11.- Con respecto a su Salud, en una escala de valores de 0 (muy poca) al 4 (muy satisfactoria):

	0	1	2	3	4
A. ¿Cómo considera su estado de salud?	<input type="checkbox"/>				
B. ¿Tiene limitación física que le impide su actividad normal?	<input type="checkbox"/>				
C. ¿Suele presentar patologías de la piel relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
D. ¿Suele presentar patologías de ojos relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
E. ¿Suele presentar patologías de oídos relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
F. ¿Suele presentar patologías digestivas relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				

12.- De los siguientes aspectos del Alojamiento Turístico que usted ha elegido, ¿en qué grado estaría Ud. de acuerdo con las siguientes afirmaciones, en una escala de 0 (nada de acuerdo) a 4 (muy de acuerdo)?:

	0	1	2	3	4
A. La piscina dispone de una cantidad suficiente de duchas	<input type="checkbox"/>				
B. La piscina dispone de un solarium amplio para tomar el sol	<input type="checkbox"/>				
C. El personal para la atención del cliente en la piscina tiene una alta disposición	<input type="checkbox"/>				
D. El agua de la piscina es muy transparente	<input type="checkbox"/>				
E. El agua de la piscina es muy limpia	<input type="checkbox"/>				
F. El servicio de socorristas es visible y siempre presente	<input type="checkbox"/>				

13.- En una escala de 0 (nada satisfecho) a 4 (muy satisfecho), ¿cuál es el grado de satisfacción que le han proporcionado los servicios de piscina en el Alojamiento donde se ha alojado?

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>				

14.- De los días que ha pasado o pasará en sus vacaciones:

- ¿Cuántos días ha ido o irá la piscina? _____

- ¿Cuántos días ha ido o irá la playa? _____

15.- Normalmente en los Alojamientos Turísticos existe la posibilidad de que la piscina tenga que ser cerrada por un día, y no pueda ser utilizada por sus clientes por motivos de mantenimiento. Si la piscina del Alojamiento Turístico que usted ha elegido hubiese cerrado durante un día de su estancia. ¿Estaría Ud. dispuesto a pagar, o habría Ud. pagado, la cantidad de **10 euros** para evitar este cierre?:

Sí

No

16.- ¿Cuál es la razón principal de su respuesta a la pregunta anterior?

17.- Normalmente, en los Alojamientos Turísticos, existe la posibilidad de que la piscina tenga que cerrar por un día, y no pueda ser utilizada por sus clientes, por motivos de mantenimiento. Si la piscina de su Alojamiento Turístico hubiese cerrado durante un día de su estancia por estos motivos, ¿podría decirnos con qué grado de intensidad experimentaríamos las siguientes emociones en una escala del 1 al 5?, donde 1 es el valor con menos intensidad y 5 es el valor con mayor intensidad.

Si la piscina fuese cerrada por un día durante su estancia, se sentiría...

Baja intensidad  Muy elevada intensidad

1	Mal	1	2	3	4	5
2	Triste	1	2	3	4	5
3	Enfadado/a	1	2	3	4	5
4	Indignado/a	1	2	3	4	5
5	Aturdido/a	1	2	3	4	5
6	Preocupado/a	1	2	3	4	5
7	Pensativo/a	1	2	3	4	5
8	No me gustaría nada	1	2	3	4	5
9	Indiferente	1	2	3	4	5
10	No me preocuparía	1	2	3	4	5
11	Contento/a	1	2	3	4	5
12	Eufórico/a	1	2	3	4	5
13	Feliz	1	2	3	4	5
14	Bien	1	2	3	4	5

OBSERVACIONES/SUGERENCIAS:

Muchas gracias por su colaboración

Las Palmas a ___ de ___ de 20___

Firma _____ (OPCIONAL)

(Solo turistas que estén regresando o saliendo de vacaciones)

ENCUESTA DE TENDENCIA DE ELECCION DE ESTABLECIMIENTO TURISTICO: 2011

J2

Aquí le presentamos un cuestionario acerca de algunas características relacionadas con sus opciones a la hora de elegir el Alojamiento Turístico con el fin de conocer su opinión acerca de ellas.

No existen respuestas correctas ni incorrectas. A la hora de cumplimentar el cuestionario, no ha de pensarse mucho las respuestas; permítase ser sincero y responda a todas ellas. En caso de no estar seguro responda lo que considere que sea más acertado para Ud. en cada caso.

No es necesario que aporte sus datos personales, pero por favor sí le pedimos que cumplimente el siguiente apartado para el estudio estadístico de la encuesta:

Nacionalidad: _____ **Sexo:** Hombre Mujer
Acompañado por: ___ adultos y ___ niños **Fecha nacimiento:** __/__/____
Estudios: universitarios medios básicos no estudios
Profesión: _____ ; **Situación Laboral actual:**
 Activo En paro Prejubilado Jubilado Incapacidad por Enfermedad
Período de estancia: desde __/__/____ al __/__/____
Alojamiento Turístico: _____

CUESTIONARIO

1. ¿Cuántos días ha pasado en estas vacaciones? Poner en números el total de días: Días: _____

2.- ¿Cuál es su lugar de residencia?: _____

3.- ¿Qué islas ha visitado?: _____

4.- ¿En qué tipo de alojamiento turístico se ha alojado durante estas vacaciones?:

- A. Apartamento turístico
- B. Hotel de 2 estrellas
- C. Hotel de 3 estrellas
- D. Hotel de 4 o 5 estrellas
- E. Aparthotel
- F. Casa de turismo rural
- G. Casa privada

5.- Conteste cuál ha sido el motivo de la elección del Alojamiento Turístico para pasar estas vacaciones, según la escala de valores de 0 al 4, siendo el 4 el máximo valor:

- | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| H. Prestación de servicios en la atención al cliente | <input type="checkbox"/> |
| I. Ubicación próxima a la playa | <input type="checkbox"/> |
| J. Ubicación alejada de la playa | <input type="checkbox"/> |
| K. Ubicación alejada del ruido urbano | <input type="checkbox"/> |
| L. Diseño de piscinas y zonas alledañas de solarium | <input type="checkbox"/> |

6.- A la hora de elegir el Alojamiento Turístico para pasar estas vacaciones, lo más decisivo ha sido, según la escala de valores de 0 al 4, siendo el 4 el máximo valor:

	0	1	2	3	4
A. El dormitorio	<input type="checkbox"/>				
B. Su decoración	<input type="checkbox"/>				
C. La atención del personal	<input type="checkbox"/>				
D. El restaurante y anexos	<input type="checkbox"/>				
E. Las piscinas y anexos	<input type="checkbox"/>				
F. Canchas de tenis	<input type="checkbox"/>				
G. Cercanías a Centros Comerciales	<input type="checkbox"/>				
H. Cercanías a discotecas	<input type="checkbox"/>				
I. Cercanías a Centros de Ocio	<input type="checkbox"/>				

7.- De los siguientes aspectos, ¿cuál fue la importancia que tuvo para Ud. la elección del Alojamiento Turístico, en una escala de valores de 0 (nada importante) al 4 (muy importante):

	0	1	2	3	4
A. La piscina dispone de una cantidad suficiente de duchas	<input type="checkbox"/>				
B. La piscina dispone de un solarium amplio para tomar el sol	<input type="checkbox"/>				
C. El personal para la atención del cliente en la piscina tiene una alta disposición de servicio	<input type="checkbox"/>				
D. El agua de la piscina es muy transparente	<input type="checkbox"/>				
E. El agua de la piscina está muy limpia	<input type="checkbox"/>				
F. El servicio de socorristas es visible y siempre presente	<input type="checkbox"/>				
G. Piscinas climatizadas	<input type="checkbox"/>				

8.- A la hora de elegir el Alojamiento Turístico, en una escala de valores de 0 (no relevante) al 4 (muy relevante) :

	0	1	2	3	4
A. La calidad y tamaño de las piscinas	<input type="checkbox"/>				
B. El acceso a la playa desde el Alojamiento Turístico	<input type="checkbox"/>				
C. Los servicios anexos de la piscina: WC, vestuarios, etc.	<input type="checkbox"/>				
D. Piscinas con agua dulce	<input type="checkbox"/>				
E. Piscinas con agua de mar	<input type="checkbox"/>				
F. Piscinas cubiertas	<input type="checkbox"/>				
G. Piscinas a cielo abierto	<input type="checkbox"/>				
H. Wellness Center	<input type="checkbox"/>				
I. Talasoterapia	<input type="checkbox"/>				
J. Piscina infantil independiente	<input type="checkbox"/>				
K. Dispositivos antibarreras físicas en las piscinas	<input type="checkbox"/>				
L. Dispositivos antibarreras físicas en el Alojamiento Turístico	<input type="checkbox"/>				

9.- Con respecto al baño en piscinas, antes de entrar en el agua, en una escala de valores de 0 (nunca) al 4 (siempre):

	0	1	2	3	4
A. Suele percatarse de las condiciones higiénico-sanitarias de la piscina	<input type="checkbox"/>				
B. Suele percatarse de la presencia de socorristas en la piscina	<input type="checkbox"/>				
C. Suele percatarse de la presencia de carteles indicadores en las piscinas (instrucciones de baño, teléfono de emergencias 112, zona de primeros auxilios, etc.)	<input type="checkbox"/>				
D. Suele utilizar sandalias, gafas acuáticas, etc. para prevenir enfermedades	<input type="checkbox"/>				
E. Se aplica protector solar al menos media hora antes de tomar el sol	<input type="checkbox"/>				

10.- En una escala de valores de 0 a 4 puntos, donde 4 es muy importante y 0 nada importante, ¿qué **importancia** le asignaría Ud. a las piscinas respecto al resto de las instalaciones del Alojamiento Turístico (Canchas de Tenis, Discotecas, Restaurantes, Dormitorios, etc.) a la hora de elegir un Alojamiento Turístico?:

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>				

11.- Con respecto a su Salud, en una escala de valores de 0 (muy poca) al 4 (muy satisfactoria):

	0	1	2	3	4
A. ¿Cómo considera su estado de salud?	<input type="checkbox"/>				
B. ¿Tiene limitación física que le impide su actividad normal?	<input type="checkbox"/>				
C. ¿Suele presentar patologías de la piel relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
D. ¿Suele presentar patologías de ojos relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
E. ¿Suele presentar patologías de oídos relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
F. ¿Suele presentar patologías digestivas relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				

12.- De los siguientes aspectos del Alojamiento Turístico que usted ha elegido, ¿en qué grado estaría Ud. de acuerdo con las siguientes afirmaciones, en una escala de 0 (nada de acuerdo) a 4 (muy de acuerdo)?:

	0	1	2	3	4
A. La piscina dispone de una cantidad suficiente de duchas	<input type="checkbox"/>				
B. La piscina dispone de un solarium amplio para tomar el sol	<input type="checkbox"/>				
C. El personal para la atención del cliente en la piscina tiene una alta disposición	<input type="checkbox"/>				
D. El agua de la piscina es muy transparente	<input type="checkbox"/>				
E. El agua de la piscina es muy limpia	<input type="checkbox"/>				
F. El servicio de socorristas es visible y siempre presente	<input type="checkbox"/>				

13.- En una escala de 0 (nada satisfecho) a 4 (muy satisfecho), ¿cuál es el grado de satisfacción que le han proporcionado los servicios de piscina en el Alojamiento donde se ha alojado?

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>				

14.- De los días que ha pasado o pasará en sus vacaciones:

- ¿Cuántos días ha ido o irá la piscina? _____

- ¿Cuántos días ha ido o irá la playa? _____

15.- Normalmente en los Alojamientos Turísticos existe la posibilidad de que la piscina tenga que ser cerrada por un día, y no pueda ser utilizada por sus clientes por motivos de mantenimiento. Si la piscina del Alojamiento Turístico que usted ha elegido hubiese cerrado durante un día de su estancia. ¿Hubiese aceptado, o aceptaría, Ud. la cantidad de **20 Euros** como compensación por este cierre?:

Sí

No

16.- ¿Cuál es la razón principal de su respuesta a la pregunta anterior?

17.- Normalmente, en los Alojamientos Turísticos, existe la posibilidad de que la piscina tenga que cerrar por un día, y no pueda ser utilizada por sus clientes, por motivos de mantenimiento. Si la piscina de su Alojamiento Turístico hubiese cerrado durante un día de su estancia por estos motivos, ¿podría decirnos con qué grado de intensidad experimentaríamos las siguientes emociones en una escala del 1 al 5?, donde 1 es el valor con menos intensidad y 5 es el valor con mayor intensidad.

Si la piscina fuese cerrada por un día durante su estancia, se sentiría...

Baja intensidad  Muy elevada intensidad

1	Mal	1	2	3	4	5
2	Triste	1	2	3	4	5
3	Enfadado/a	1	2	3	4	5
4	Indignado/a	1	2	3	4	5
5	Aturdido/a	1	2	3	4	5
6	Preocupado/a	1	2	3	4	5
7	Pensativo/a	1	2	3	4	5
8	No me gustaría nada	1	2	3	4	5
9	Indiferente	1	2	3	4	5
10	No me preocuparía	1	2	3	4	5
11	Contento/a	1	2	3	4	5
12	Eufórico/a	1	2	3	4	5
13	Feliz	1	2	3	4	5
14	Bien	1	2	3	4	5

OBSERVACIONES/SUGERENCIAS:

Muchas gracias por su colaboración

Las Palmas a ___ de ___ de 20___

Firma _____ (OPCIONAL)

(Solo turistas que estén regresando o saliendo de vacaciones)

ENCUESTA DE TENDENCIA DE ELECCION DE ESTABLECIMIENTO TURISTICO: 2011

J3

Aquí le presentamos un cuestionario acerca de algunas características relacionadas con sus opciones a la hora de elegir el Alojamiento Turístico con el fin de conocer su opinión acerca de ellas.

No existen respuestas correctas ni incorrectas. A la hora de cumplimentar el cuestionario, no ha de pensarse mucho las respuestas; permítase ser sincero y responda a todas ellas. En caso de no estar seguro responda lo que considere que sea más acertado para Ud. en cada caso.

No es necesario que aporte sus datos personales, pero por favor sí le pedimos que cumplimente el siguiente apartado para el estudio estadístico de la encuesta:

Nacionalidad: _____ **Sexo:** Hombre Mujer
Acompañado por: ___ adultos y ___ niños **Fecha nacimiento:** __/__/____
Estudios: universitarios medios básicos no estudios
Profesión: _____ ; **Situación Laboral actual:**
 Activo En paro Prejubilado Jubilado Incapacidad por Enfermedad
Período de estancia: desde __/__/____ al __/__/____
Alojamiento Turístico: _____

CUESTIONARIO

1. ¿Cuántos días ha pasado en estas vacaciones? Poner en números el total de días: Días: _____

2.- ¿Cuál es su lugar de residencia?: _____

3.- ¿Qué islas ha visitado?: _____

4.- ¿En qué tipo de alojamiento turístico se ha alojado durante estas vacaciones?:

- A. Apartamento turístico
- B. Hotel de 2 estrellas
- C. Hotel de 3 estrellas
- D. Hotel de 4 o 5 estrellas
- E. Aparthotel
- F. Casa de turismo rural
- G. Casa privada

5.- Conteste cuál ha sido el motivo de la elección del Alojamiento Turístico para pasar estas vacaciones, según la escala de valores de 0 al 4, siendo el 4 el máximo valor:

- | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| H. Prestación de servicios en la atención al cliente | <input type="checkbox"/> |
| I. Ubicación próxima a la playa | <input type="checkbox"/> |
| J. Ubicación alejada de la playa | <input type="checkbox"/> |
| K. Ubicación alejada del ruido urbano | <input type="checkbox"/> |
| L. Diseño de piscinas y zonas alledañas de solarium | <input type="checkbox"/> |

6.- A la hora de elegir el Alojamiento Turístico para pasar estas vacaciones, lo más decisivo ha sido, según la escala de valores de 0 al 4, siendo el 4 el máximo valor:

	0	1	2	3	4
A. El dormitorio	<input type="checkbox"/>				
B. Su decoración	<input type="checkbox"/>				
C. La atención del personal	<input type="checkbox"/>				
D. El restaurante y anexos	<input type="checkbox"/>				
E. Las piscinas y anexos	<input type="checkbox"/>				
F. Canchas de tenis	<input type="checkbox"/>				
G. Cercanías a Centros Comerciales	<input type="checkbox"/>				
H. Cercanías a discotecas	<input type="checkbox"/>				
I. Cercanías a Centros de Ocio	<input type="checkbox"/>				

7.- De los siguientes aspectos, ¿cuál fue la importancia que tuvo para Ud. la elección del Alojamiento Turístico, en una escala de valores de 0 (nada importante) al 4 (muy importante):

	0	1	2	3	4
A. La piscina dispone de una cantidad suficiente de duchas	<input type="checkbox"/>				
B. La piscina dispone de un solarium amplio para tomar el sol	<input type="checkbox"/>				
C. El personal para la atención del cliente en la piscina tiene una alta disposición de servicio	<input type="checkbox"/>				
D. El agua de la piscina es muy transparente	<input type="checkbox"/>				
E. El agua de la piscina está muy limpia	<input type="checkbox"/>				
F. El servicio de socorristas es visible y siempre presente	<input type="checkbox"/>				
G. Piscinas climatizadas	<input type="checkbox"/>				

8.- A la hora de elegir el Alojamiento Turístico, en una escala de valores de 0 (no relevante) al 4 (muy relevante) :

	0	1	2	3	4
A. La calidad y tamaño de las piscinas	<input type="checkbox"/>				
B. El acceso a la playa desde el Alojamiento Turístico	<input type="checkbox"/>				
C. Los servicios anexos de la piscina: WC, vestuarios, etc.	<input type="checkbox"/>				
D. Piscinas con agua dulce	<input type="checkbox"/>				
E. Piscinas con agua de mar	<input type="checkbox"/>				
F. Piscinas cubiertas	<input type="checkbox"/>				
G. Piscinas a cielo abierto	<input type="checkbox"/>				
H. Wellness Center	<input type="checkbox"/>				
I. Talasoterapia	<input type="checkbox"/>				
J. Piscina infantil independiente	<input type="checkbox"/>				
K. Dispositivos antibarreras físicas en las piscinas	<input type="checkbox"/>				
L. Dispositivos antibarreras físicas en el Alojamiento Turístico	<input type="checkbox"/>				

9.- Con respecto al baño en piscinas, antes de entrar en el agua, en una escala de valores de 0 (nunca) al 4 (siempre):

	0	1	2	3	4
A. Suele percatarse de las condiciones higiénico-sanitarias de la piscina	<input type="checkbox"/>				
B. Suele percatarse de la presencia de socorristas en la piscina	<input type="checkbox"/>				
C. Suele percatarse de la presencia de carteles indicadores en las piscinas (instrucciones de baño, teléfono de emergencias 112, zona de primeros auxilios, etc.)	<input type="checkbox"/>				
D. Suele utilizar sandalias, gafas acuáticas, etc. para prevenir enfermedades	<input type="checkbox"/>				
E. Se aplica protector solar al menos media hora antes de tomar el sol	<input type="checkbox"/>				

10.- En una escala de valores de 0 a 4 puntos, donde 4 es muy importante y 0 nada importante, ¿qué **importancia** le asignaría Ud. a las piscinas respecto al resto de las instalaciones del Alojamiento Turístico (Canchas de Tenis, Discotecas, Restaurantes, Dormitorios, etc.) a la hora de elegir un Alojamiento Turístico?:

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>				

11.- Con respecto a su Salud, en una escala de valores de 0 (muy poca) al 4 (muy satisfactoria):

	0	1	2	3	4
A. ¿Cómo considera su estado de salud?	<input type="checkbox"/>				
B. ¿Tiene limitación física que le impide su actividad normal?	<input type="checkbox"/>				
C. ¿Suele presentar patologías de la piel relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
D. ¿Suele presentar patologías de ojos relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
E. ¿Suele presentar patologías de oídos relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
F. ¿Suele presentar patologías digestivas relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				

12.- De los siguientes aspectos del Alojamiento Turístico que usted ha elegido, ¿en qué grado estaría Ud. de acuerdo con las siguientes afirmaciones, en una escala de 0 (nada de acuerdo) a 4 (muy de acuerdo)?:

	0	1	2	3	4
A. La piscina dispone de una cantidad suficiente de duchas	<input type="checkbox"/>				
B. La piscina dispone de un solarium amplio para tomar el sol	<input type="checkbox"/>				
C. El personal para la atención del cliente en la piscina tiene una alta disposición	<input type="checkbox"/>				
D. El agua de la piscina es muy transparente	<input type="checkbox"/>				
E. El agua de la piscina es muy limpia	<input type="checkbox"/>				
F. El servicio de socorristas es visible y siempre presente	<input type="checkbox"/>				

13.- En una escala de 0 (nada satisfecho) a 4 (muy satisfecho), ¿cuál es el grado de satisfacción que le han proporcionado los servicios de piscina en el Alojamiento donde se ha alojado?

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>				

14.- De los días que ha pasado o pasará en sus vacaciones:

- ¿Cuántos días ha ido o irá la piscina? _____

- ¿Cuántos días ha ido o irá la playa? _____

15.- Normalmente en los Alojamientos Turísticos existe la posibilidad de que la piscina tenga que ser cerrada por un día, y no pueda ser utilizada por sus clientes por motivos de mantenimiento. Si la piscina del Alojamiento Turístico que usted ha elegido hubiese cerrado durante un día de su estancia. ¿Estaría Ud. dispuesto a pagar, o habría Ud. pagado, la cantidad de **40 euros** para evitar este cierre?:

Sí

No

16.- ¿Cuál es la razón principal de su respuesta a la pregunta anterior?

17.- Normalmente, en los Alojamientos Turísticos, existe la posibilidad de que la piscina tenga que cerrar por un día, y no pueda ser utilizada por sus clientes, por motivos de mantenimiento. Si la piscina de su Alojamiento Turístico hubiese cerrado durante un día de su estancia por estos motivos, ¿podría decirnos con qué grado de intensidad experimentaríamos las siguientes emociones en una escala del 1 al 5?, donde 1 es el valor con menos intensidad y 5 es el valor con mayor intensidad.

Si la piscina fuese cerrada por un día durante su estancia, se sentiría...

Baja intensidad  Muy elevada intensidad

1	Mal	1	2	3	4	5
2	Triste	1	2	3	4	5
3	Enfadado/a	1	2	3	4	5
4	Indignado/a	1	2	3	4	5
5	Aturdido/a	1	2	3	4	5
6	Preocupado/a	1	2	3	4	5
7	Pensativo/a	1	2	3	4	5
8	No me gustaría nada	1	2	3	4	5
9	Indiferente	1	2	3	4	5
10	No me preocuparía	1	2	3	4	5
11	Contento/a	1	2	3	4	5
12	Eufórico/a	1	2	3	4	5
13	Feliz	1	2	3	4	5
14	Bien	1	2	3	4	5

OBSERVACIONES/SUGERENCIAS:

Muchas gracias por su colaboración

Las Palmas a ___ de ___ de 20___

Firma _____ (OPCIONAL)

(Solo turistas que estén regresando o saliendo de vacaciones)

ENCUESTA DE TENDENCIA DE ELECCION DE ESTABLECIMIENTO TURISTICO: 2011

J4

Aquí le presentamos un cuestionario acerca de algunas características relacionadas con sus opciones a la hora de elegir el Alojamiento Turístico con el fin de conocer su opinión acerca de ellas.

No existen respuestas correctas ni incorrectas. A la hora de cumplimentar el cuestionario, no ha de pensarse mucho las respuestas; permítase ser sincero y responda a todas ellas. En caso de no estar seguro responda lo que considere que sea más acertado para Ud. en cada caso.

No es necesario que aporte sus datos personales, pero por favor sí le pedimos que cumplimente el siguiente apartado para el estudio estadístico de la encuesta:

Nacionalidad: _____ **Sexo:** Hombre Mujer
Acompañado por: ___ adultos y ___ niños **Fecha nacimiento:** __/__/____
Estudios: universitarios medios básicos no estudios
Profesión: _____ ; **Situación Laboral actual:**
 Activo En paro Prejubilado Jubilado Incapacidad por Enfermedad
Período de estancia: desde __/__/____ al __/__/____
Alojamiento Turístico: _____

CUESTIONARIO

1. ¿Cuántos días ha pasado en estas vacaciones? Poner en números el total de días: Días: _____

2.- ¿Cuál es su lugar de residencia?: _____

3.- ¿Qué islas ha visitado?: _____

4.- ¿En qué tipo de alojamiento turístico se ha alojado durante estas vacaciones?:

- A. Apartamento turístico
- B. Hotel de 2 estrellas
- C. Hotel de 3 estrellas
- D. Hotel de 4 o 5 estrellas
- E. Aparthotel
- F. Casa de turismo rural
- G. Casa privada

5.- Conteste cuál ha sido el motivo de la elección del Alojamiento Turístico para pasar estas vacaciones, según la escala de valores de 0 al 4, siendo el 4 el máximo valor:

- | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| H. Prestación de servicios en la atención al cliente | <input type="checkbox"/> |
| I. Ubicación próxima a la playa | <input type="checkbox"/> |
| J. Ubicación alejada de la playa | <input type="checkbox"/> |
| K. Ubicación alejada del ruido urbano | <input type="checkbox"/> |
| L. Diseño de piscinas y zonas alledañas de solarium | <input type="checkbox"/> |

6.- A la hora de elegir el Alojamiento Turístico para pasar estas vacaciones, lo más decisivo ha sido, según la escala de valores de 0 al 4, siendo el 4 el máximo valor:

	0	1	2	3	4
A. El dormitorio	<input type="checkbox"/>				
B. Su decoración	<input type="checkbox"/>				
C. La atención del personal	<input type="checkbox"/>				
D. El restaurante y anexos	<input type="checkbox"/>				
E. Las piscinas y anexos	<input type="checkbox"/>				
F. Canchas de tenis	<input type="checkbox"/>				
G. Cercanías a Centros Comerciales	<input type="checkbox"/>				
H. Cercanías a discotecas	<input type="checkbox"/>				
I. Cercanías a Centros de Ocio	<input type="checkbox"/>				

7.- De los siguientes aspectos, ¿cuál fue la importancia que tuvo para Ud. la elección del Alojamiento Turístico, en una escala de valores de 0 (nada importante) al 4 (muy importante):

	0	1	2	3	4
A. La piscina dispone de una cantidad suficiente de duchas	<input type="checkbox"/>				
B. La piscina dispone de un solarium amplio para tomar el sol	<input type="checkbox"/>				
C. El personal para la atención del cliente en la piscina tiene una alta disposición de servicio	<input type="checkbox"/>				
D. El agua de la piscina es muy transparente	<input type="checkbox"/>				
E. El agua de la piscina está muy limpia	<input type="checkbox"/>				
F. El servicio de socorristas es visible y siempre presente	<input type="checkbox"/>				
G. Piscinas climatizadas	<input type="checkbox"/>				

8.- A la hora de elegir el Alojamiento Turístico, en una escala de valores de 0 (no relevante) al 4 (muy relevante) :

	0	1	2	3	4
A. La calidad y tamaño de las piscinas	<input type="checkbox"/>				
B. El acceso a la playa desde el Alojamiento Turístico	<input type="checkbox"/>				
C. Los servicios anexos de la piscina: WC, vestuarios, etc.	<input type="checkbox"/>				
D. Piscinas con agua dulce	<input type="checkbox"/>				
E. Piscinas con agua de mar	<input type="checkbox"/>				
F. Piscinas cubiertas	<input type="checkbox"/>				
G. Piscinas a cielo abierto	<input type="checkbox"/>				
H. Wellness Center	<input type="checkbox"/>				
I. Talasoterapia	<input type="checkbox"/>				
J. Piscina infantil independiente	<input type="checkbox"/>				
K. Dispositivos antibarreras físicas en las piscinas	<input type="checkbox"/>				
L. Dispositivos antibarreras físicas en el Alojamiento Turístico	<input type="checkbox"/>				

9.- Con respecto al baño en piscinas, antes de entrar en el agua, en una escala de valores de 0 (nunca) al 4 (siempre):

	0	1	2	3	4
A. Suele percatarse de las condiciones higiénico-sanitarias de la piscina	<input type="checkbox"/>				
B. Suele percatarse de la presencia de socorristas en la piscina	<input type="checkbox"/>				
C. Suele percatarse de la presencia de carteles indicadores en las piscinas (instrucciones de baño, teléfono de emergencias 112, zona de primeros auxilios, etc.)	<input type="checkbox"/>				
D. Suele utilizar sandalias, gafas acuáticas, etc. para prevenir enfermedades	<input type="checkbox"/>				
E. Se aplica protector solar al menos media hora antes de tomar el sol	<input type="checkbox"/>				

10.- En una escala de valores de 0 a 4 puntos, donde 4 es muy importante y 0 nada importante, ¿qué **importancia** le asignaría Ud. a las piscinas respecto al resto de las instalaciones del Alojamiento Turístico (Canchas de Tenis, Discotecas, Restaurantes, Dormitorios, etc.) a la hora de elegir un Alojamiento Turístico?:

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>				

11.- Con respecto a su Salud, en una escala de valores de 0 (muy poca) al 4 (muy satisfactoria):

	0	1	2	3	4
A. ¿Cómo considera su estado de salud?	<input type="checkbox"/>				
B. ¿Tiene limitación física que le impide su actividad normal?	<input type="checkbox"/>				
C. ¿Suele presentar patologías de la piel relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
D. ¿Suele presentar patologías de ojos relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
E. ¿Suele presentar patologías de oídos relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				
F. ¿Suele presentar patologías digestivas relacionadas con piscinas?	<input type="checkbox"/>				

12.- De los siguientes aspectos del Alojamiento Turístico que usted ha elegido, ¿en qué grado estaría Ud. de acuerdo con las siguientes afirmaciones, en una escala de 0 (nada de acuerdo) a 4 (muy de acuerdo)?:

	0	1	2	3	4
A. La piscina dispone de una cantidad suficiente de duchas	<input type="checkbox"/>				
B. La piscina dispone de un solarium amplio para tomar el sol	<input type="checkbox"/>				
C. El personal para la atención del cliente en la piscina tiene una alta disposición	<input type="checkbox"/>				
D. El agua de la piscina es muy transparente	<input type="checkbox"/>				
E. El agua de la piscina es muy limpia	<input type="checkbox"/>				
F. El servicio de socorristas es visible y siempre presente	<input type="checkbox"/>				

13.- En una escala de 0 (nada satisfecho) a 4 (muy satisfecho), ¿cuál es el grado de satisfacción que le han proporcionado los servicios de piscina en el Alojamiento donde se ha alojado?

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>				

14.- De los días que ha pasado o pasará en sus vacaciones:

- ¿Cuántos días ha ido o irá la piscina? _____

- ¿Cuántos días ha ido o irá la playa? _____

15.- Normalmente en los Alojamientos Turísticos existe la posibilidad de que la piscina tenga que ser cerrada por un día, y no pueda ser utilizada por sus clientes por motivos de mantenimiento. Si la piscina del Alojamiento Turístico que usted ha elegido hubiese cerrado durante un día de su estancia. ¿Estaría Ud. dispuesto a pagar, o habría Ud. pagado, la cantidad de **80 euros** para evitar este cierre?:

Sí

No

16.- ¿Cuál es la razón principal de su respuesta a la pregunta anterior?

17.- Normalmente, en los Alojamientos Turísticos, existe la posibilidad de que la piscina tenga que cerrar por un día, y no pueda ser utilizada por sus clientes, por motivos de mantenimiento. Si la piscina de su Alojamiento Turístico hubiese cerrado durante un día de su estancia por estos motivos, ¿podría decirnos con qué grado de intensidad experimentarías las siguientes emociones en una escala del 1 al 5?, donde 1 es el valor con menos intensidad y 5 es el valor con mayor intensidad.

Si la piscina fuese cerrada por un día durante su estancia, se sentiría...

Baja intensidad  Muy elevada intensidad

1	Mal	1	2	3	4	5
2	Triste	1	2	3	4	5
3	Enfadado/a	1	2	3	4	5
4	Indignado/a	1	2	3	4	5
5	Aturdido/a	1	2	3	4	5
6	Preocupado/a	1	2	3	4	5
7	Pensativo/a	1	2	3	4	5
8	No me gustaría nada	1	2	3	4	5
9	Indiferente	1	2	3	4	5
10	No me preocuparía	1	2	3	4	5
11	Contento/a	1	2	3	4	5
12	Eufórico/a	1	2	3	4	5
13	Feliz	1	2	3	4	5
14	Bien	1	2	3	4	5

OBSERVACIONES/SUGERENCIAS:

Muchas gracias por su colaboración

Las Palmas a ___ de ___ de 20___

Firma _____ (OPCIONAL)

Property Self-Certified Assessment

Hotel Name:	Is there more than 1 accommodation building?	
Address:	Total number of storeys including basement:	
	Total number of rooms in the property:	
	Does the property have an operating licence:	
	Level of insurance cover (please state if £, \$, €, CHF):	
	Are there any planned major refurbishment works?	
	Is there a 24hr manned reception?	

Please answer every question by placing a **X** in the appropriate box. At the end of the assessment there is a comments section where you can add any extra information that you feel is relevant.
Thank you for your assistance.

	Fire Safety	Y	N	N/A
F1	Are there ANY internal staircases that provide access to bedrooms? State how many in the 'N/A box.			
F2	If 'Yes' to F1 are ALL the internal staircases, on ALL levels, protected with self closing fire doors?			
F3	Is access to any bedrooms via internal corridors?			
F4	Are any internal corridors longer than 30m sub-divided with self closing fire doors?			
F5	If 'Yes' to F4, are they on electro magnetic releases connected to the Fire Alarm System?			
F6	Are there any 'single exit / dead end' internal corridors longer than 10m?			
F7	Has the property got an atrium?			
F8	Is there a centrally controlled working fire alarm system with call points and sounders in the building? [If the property is single storey, and does not have an alarm system, are there any Battery Operated Smoke Detectors (BOSD) in bedrooms and corridors and risk rooms?]			
F9	Is the Fire Alarm System tested on at least a monthly basis (or BOSD on a weekly basis)?			
	Are there any <u>wired</u> smoke detectors connected to the fire alarm system in:			
F10	Bedrooms?			
F11	Corridors?			
F12	Risk rooms (e.g. boiler rooms, laundry, kitchens, night clubs) / staff areas?			
F13	Do all risk rooms have self closing fire doors (minimum of 30 minutes resistance)			
F14	Is there a functioning emergency lighting system in the property?			
F15	Are all escape routes clearly signed and is there emergency information displayed in the bedrooms?			
F16	Are all fire exits unlocked and easy to open?			
F17	Do any of the bedrooms / apartments have their own cooking facilities?			
F18	If 'Yes' to F17, are there clear operating instructions in English and is there a fire blanket / extinguisher provided?			
	Swimming Pool Safety			
S1	Does the property have a swimming pool(s)? If 'No' put an 'X' in the N/A column for questions S2 – S9			
S2	Is there an automatic water testing and dosing system?			
S3	Are there <u>trained</u> staff who carry out, and record, the water tests?			
S4	Is the pool(s) free of any sudden steep changes in depth?			
S5	Is the pool(s) tank and pool surround in good condition?			
S6	Is there a children's pool?			
S7	If 'Yes' to S6, is the children's pool more than 3m away from the adult pool or, if closer than 3m, is there an 80cm high barrier, with gaps no greater than 10cm, between the two pools?			
S8	Does the pool(s) have clearly displayed depth markings and 'No Diving' signs?			
S9	Does the pool(s) have a lifeguard on duty at all times when open?			

		Y	N	N/A
Hygiene & Food Safety				
H1	Is there a planned system for the prevention and control of Legionella?			
H2	Is there a documented Food Safety System, for example - HACCP, in place?			
H3	Are all foods stored, cooked, displayed and served at the right temperatures?			
H4	Is a 'self service buffet' operated during lunchtime or evening meals?			
H5	Is the quality of the water checked by an independent organisation?			
H6	Are all catering staff trained to a recognised standard in food hygiene?			
H7	Is there a pest control system in place?			
General Safety				
G1	Do any of the rooms have balconies?			
G2	If 'Yes' to G1 is the balcony height over 1m with gaps less than 10cm?			
G3	If 'Yes' to G1 is there a 'step' up in front of the balcony greater than 30cm?			
G4	Are full length glass doors and windows marked at 1.5m and at 0.8m?			
G5	Is all glass in windows and doors safety glass?			
G6	Are there internal gas water heaters in the bedrooms / bathrooms?			
G7	Are there any lifts in the property?			
G8	Is there a children's play area?			
G9	If 'Yes' to G8, is the equipment in good condition and check regularly by staff?			
G10	Is there a children's club?			
G11	If 'Yes' to G10, is it supervised by qualified staff?			

Additional Comments:

Please fill in the box below confirming that the answers you have given are true and as accurate to the best of your knowledge.

Completed By (full name):	
Signature:	
Position:	
Date:	
e-mail:	
Telephone Number:	
Fax Number:	