



**Universidad de Matanzas**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Departamento de Turismo**

**PROCEDIMIENTO PARA LA CONFECCIÓN DE UNA ESTRATEGIA DIRIGIDA A LA  
OBTENCIÓN DEL AVAL PLAYA AMBIENTAL OTORGADO POR EL CITMA.**

**Trabajo de diploma en opción al título de Licenciado en Turismo**

**Autor:** Briam Elvis González González

**Tutor:** Lic. Erick Enrique Ramírez Sosa

**Matanzas, 2020**

## **Declaración de Autoridad**

Declaro que soy el único autor del presente Trabajo de Diploma titulado: “PROCEDIMIENTO PARA LA CONFECCIÓN DE UNA ESTRATEGIA DIRIGIDA A LA OBTENCIÓN DEL AVAL PLAYA AMBIENTAL OTORGADO POR EL CITMA” y autorizo a la Universidad de Matanzas y a la Delegación del Ministerio del Turismo de Matanzas a que haga uso del mismo.

---

Briam Elvis González González

Autor

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Presidente del Tribunal

---

Secretario

---

Miembro del Tribunal

## **Dedicatoria**

- A mi persona favorita: mi abuela Elsa María.
- A mis padres.
- A mi tía Misedys.
- A mis padrinos.
- A mi abuelo Rolando.
- A mi novia.
- Y al resto de mi familia.

## **Agradecimientos**

- A mis padres, por hacer realidad cada uno de mis sueños y dedicarme con tanta paciencia su valioso tiempo.
- A mis abuelas y abuelos, por su ternura y sus consejos que gracias a ellos soy quien soy.
- A mi tía, por ser mi segunda madre a pesar de la distancia.
- A mi novia y familia, por su apoyo incondicional.
- A mis padrinos, por poder contar con su ayuda en todo momento.
- A mis profesores y compañeros de estudio por todos los momentos juntos.
- A mi tutor por su esmero y dedicación.
- Y a todos los que de alguna manera han formado parte de mi vida y contribuyeron a realizar este Trabajo de Diploma.

MUCHAS GRACIAS

## **Resumen**

La presente investigación se desarrolló en el hotel “Paradisus Princesa del Mar” cuya actividad fundamental es el turismo de sol y playa en un enclave privilegiado que combina descanso y relajación además de una amplia variedad de actividades. La investigación tiene como objetivo realizar un diagnóstico de la situación ambiental de la playa y proponer un programa de acciones de mejora que eliminen las problemáticas detectadas, con la finalidad de establecer una correcta gestión ambiental. Entre los métodos y técnicas utilizados para el desarrollo de la investigación encontramos, revisiones bibliográficas, observación directa, entrevistas y consultas a especialistas. Además, a partir del plan propuesto se pretende contribuir a la implementación de la Tarea Vida. Se utilizó además el Microsoft Visio para la elaboración de los diagramas.

**Palabras claves:** diagnóstico, playa, situación ambiental, gestión ambiental.

## **Abstract**

This research was carried out at the "Paradisus Princesa del Mar" hotel, whose main activity is sun and beach tourism in a privileged enclave that combines rest and relaxation as well as a wide variety of activities. The objective of the research is to carry out a diagnosis of the environmental situation of the beach and to propose a program of improvement actions that eliminate the problems detected, in order to establish correct environmental management. Among the methods and techniques used for the development of the research we find bibliographic reviews, direct observation, interviews and consultations with specialists. In addition, the proposed plan is intended to contribute to the implementation of the Life Task. Microsoft Visio was also used for drawing diagrams.

**Key words:** diagnosis, beach, environmental situation, environmental management.

## **Resumé**

Cette recherche a été réalisée à l'hôtel "Paradisus Princesa del Mar", dont l'activité principale est le tourisme solaire et balnéaire dans une enclave privilégiée qui allie repos et détente ainsi qu'une grande variété d'activités. L'objectif de la recherche est de réaliser un diagnostic de la situation environnementale de la plage et de proposer un programme d'actions d'amélioration qui éliminent les problèmes détectés, afin d'établir une gestion environnementale correcte. Parmi les méthodes et techniques utilisées pour le développement de la recherche, nous trouvons des revues bibliographiques, des observations directes, des entretiens et des consultations avec des spécialistes. De plus, le plan proposé est destiné à contribuer à la mise en œuvre de la tâche de vie. Microsoft Visio a également été utilisé pour dessiner des diagrammes.

**Mots clés:** diagnostic, plage, situation environnementale, gestion environnementale.

## Índice

Introducción .....	1
Capítulo I: Argumentos teóricos-metodológicos de la investigación referente a los Sistemas de Gestión Ambiental y en particular la obtención de esquemas de certificación de playas en hoteles, en su estrecho vínculo con el enfrentamiento al cambio climático.....	8
1.1- El Medio Ambiente en el desarrollo del Turismo Sostenible.....	8
1.2- Gestión ambiental en playas y zonas costeras.....	9
1.3- Procederes de certificación de playas y zonas costeras. Procedimientos para la obtención de Avaluos Ambientales. ....	13
1.4 - Desarrollo de los Sistemas de Gestión Ambiental y los Esquemas de Certificación de Playas en el turismo. ....	20
Capítulo II: Procedimiento de certificación de playas dirigido a la obtención del Aval Playa Ambiental. ....	25
2.1 Antecedentes de procedimientos metodológicos de certificación de playas.....	25
2.2- Procedimiento estratégico propuesto para la obtención del Aval Playa Ambiental.....	26
Fase I: Diseño de la investigación .....	26
Fase II: Búsqueda de información .....	28
Fase III: Análisis y procedimiento .....	33
Fase IV: Confección de la estrategia .....	40
Conclusiones.....	44
Recomendaciones .....	45
Bibliografía	
Anexos	

## Introducción

El turismo es una de las industrias de más rápido crecimiento en el mundo y una fuente importante de ingresos para muchos países. Al ser una industria orientada a las personas, el turismo también proporciona muchos puestos de trabajo, que han ayudado a revitalizar las economías locales. Sin embargo, al igual que otras formas de desarrollo, el turismo también puede ser fuente de problemas como la pérdida del patrimonio cultural, la dislocación social, la degradación ecológica y la dependencia económica. Aunque los inicios de esta nueva visión del desarrollo se manifiesta en la Conferencia sobre el Medio Humano celebrada en Estocolmo, Suecia, en 1972; la idea de desarrollo sostenible fue planteada por primera vez por la Unión Internacional sobre la Conservación de la Naturaleza (UICN) en 1980, cuando se dio a conocer la Estrategia Mundial de Conservación, en la cual se concebía la sustentabilidad en términos ecológicos y no se consideraba suficientemente los aspectos económicos del desarrollo. Pocos años después, en 1983 la Organización de las Naciones Unidas crea la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, al frente de la cual se designó a la señora Brundtland, ex primer ministro ambiental de Suecia. Esta comisión efectuó durante tres años diversos trabajos en los cinco continentes, y en 1987 publicó el documento *Nuestro futuro común*, mejor conocido como *Reporte Brundtland*, en el cual se definió el concepto de desarrollo sostenible de la siguiente manera: **“es el desarrollo que satisface las necesidades del presente, sin comprometer la capacidad para que las futuras generaciones puedan satisfacer sus propias necesidades”**. (Reporte Brundtland, 1987)

En 1992, luego de varios años de preparación, se celebra en la ciudad de Río de Janeiro, Brasil, la Conferencia Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, denominada “La Cumbre de la Tierra” (considerada la reunión de dirigentes mundiales más importante), de la cual surge la “Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo”, en la que se definen los derechos y responsabilidades de las naciones en búsqueda del progreso y el bienestar de la humanidad, así como un vasto programa de acción sobre el desarrollo mundial sostenible, en la denominada “Agenda 21”, que establece las recomendaciones tendientes al logro de un desarrollo sostenible desde el

punto de vista social, económico y ecológico. Son precisamente los principios enunciados en la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, y las recomendaciones emanadas de la Agenda 21, los que originan un movimiento mundial en pro de un turismo sostenible. Años más tarde, en abril de 1995, se celebra en Lanzarote, España, la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, convocada por una comisión organizadora formada por diversos organismos y programas de las Naciones Unidas, organismos no gubernamentales (ONGs), red de universidades y administraciones españolas, en la cual participaron: UNESCO, MaB, PNUMA, OMT, INSULA, MOPTMA, Secretaría General de Turismo, Gobierno de las Canarias y Universidad de La Laguna. En dicha conferencia se proclama la “Carta del turismo sostenible”, que en su primer punto establece: *El desarrollo turístico deberá fundamentarse sobre criterios de sostenibilidad, es decir, ha de ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales.* (Carta del turismo sostenible, 1995).

Por su parte, la Organización Mundial del Turismo (OMT) concibe al turismo sostenible como “una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida”.

Respecto a la posición de los países americanos en torno al turismo sostenible, debe decirse que los ministros de Turismo de los Estados Americanos, reunidos en San José, Costa Rica, en ocasión del XVII Congreso Interamericano de Turismo celebrado en abril de 1997, considerando que los Congresos Interamericanos de Turismo son el principal foro hemisférico para dialogar y concertar políticas y estrategias relacionadas con el turismo, se comprometieron a poner en práctica un detallado “Plan de acción para el desarrollo sostenible del turismo, en colaboración con el sector privado”, reconociendo así la necesidad de desempeñar un papel activo para asegurar el desarrollo sostenible de los Estados miembros, de acuerdo con la Declaración de Río y

la Agenda 21, adoptadas en la Conferencia Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.

En Cuba, la Conservación del Medio Ambiente y la protección de los recursos naturales se realizan sobre bases científicas, existen condiciones óptimas para salvaguardar la naturaleza en beneficio de las actuales y las futuras generaciones, siendo el hombre lo más importante. A partir del triunfo de la Revolución en 1959, la política de desarrollo económico y social, ha tenido bien presente llevar a cabo un progreso con la debida interrelación armónica con el medio natural. Para ello se han adoptado diferentes iniciativas de carácter voluntario en materia ambiental: los sistemas de gestión ambiental según la norma NC ISO 14001 (1999), el Reconocimiento Ambiental Nacional de Cuba (RAN), el aval ambiental y los premios nacionales y provinciales de medio ambiente. Con el auge de la temática medioambiental en los años 90, la estrategia cubana se consolidó con la aprobación de la Ley No. 81 de Medio Ambiente y la publicación de la Estrategia Nacional Ambiental, prestándole especial atención al turismo, y es por ello que el Ministerio de Turismo cuenta con su propia Estrategia Ambiental. En la Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista se hace alusión particular al uso racional y la protección de los recursos y el medio ambiente. Por su parte, en el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social hasta el 2030 se enfatiza en el eje estratégico: Transformación productiva e inserción internacional, el fortalecimiento de la competitividad, diversificación y sostenibilidad del sector del turismo. Otro ejemplo es el referido a los recursos naturales y medio ambiente donde se alienta a promover e implementar modalidades de consumo y producción sostenibles. Detener la degradación de la zona costera y ecosistemas marinos, y adoptar medidas para su restauración y la adaptación ante el cambio climático, es otra importante expresión. Uno de sus objetivos generales contiene la disminución de la vulnerabilidad del país ante los efectos del cambio climático mediante la ejecución gradual del Plan de Estado para el enfrentamiento al cambio climático, conocido como TAREA VIDA. En los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2016 – 2021 se expone la política para el turismo que comprende 8 lineamientos en donde se establece que la

actividad turística deberá tener un crecimiento acelerado que garantice la sostenibilidad y dinamice la economía. La nueva Constitución de la República de Cuba, aprobada de forma abrumadora en referendo popular el 24 de febrero de 2019 se refiere en su Capítulo II, a la promoción de la protección y conservación del medio ambiente y el enfrentamiento al cambio climático, y deja claro que el Estado protege el medio ambiente y reconoce su estrecha vinculación con el desarrollo sostenible de la economía y la sociedad. En el Capítulo IV, expresa el deber de proteger los recursos naturales, la flora y la fauna, y velar por la conservación de un medio ambiente sano. Por todo lo antes expuesto, Cuba, como país, presta especial atención al diseño e implementación de las estrategias ambientales y sus impactos, y la adaptación al cambio climático.

En Varadero, en los últimos años se ha adoptado e implementado, con un saldo muy favorable hasta la fecha, el Esquema de Certificación de Playas: “Playa Ambiental”, que ya ha sido alcanzada por varios hoteles del destino, e incluso se ha llamado por la Delegación del Ministerio de Turismo a un proceso más general que permita certificar la playa de Varadero, en toda su extensión. Por otro lado, los planes específicos de adaptación y mitigación frente al cambio climático son procesos en pleno desarrollo, y muchos hoteles de Varadero ya cuentan con la implementación de la Tarea Vida, con gran aceptación y elevada efectividad en los resultados obtenidos.

El hotel Paradisus Princesa del Mar, perteneciente al grupo de Turismo Gaviota SA y en administración conjunta con la cadena Meliá, desarrolla sus operaciones en un sector de la zona costera de la Península de Hicacos, playa de Varadero, donde concurren relevantes valores naturales que dan fama internacional a sus arenas, además de atractivos de la flora y la fauna y otros de índole sociocultural, que requieren su protección. Al tener en cuenta todo lo anterior, y justamente por ser el turismo de sol y playa el factor principal de motivos de viaje a instalaciones hoteleras pertenecientes al Grupo Hotelero Gaviota, surgió la presente investigación en el hotel “Paradisus Princesa del Mar” con el objetivo de obtener el reconocimiento “Playa Ambiental” que establece estándares y ayuda a distinguir playas que ofrecen una alta calidad, en

términos ambientales, de servicios, seguridad, educación y manejo, protegiendo a su vez el ambiente natural y la integridad cultural.

Se plantea como **situación problemática** la detección de síntomas de deterioro del área de playa perteneciente al hotel, la desinformación referente al funcionamiento óptimo de un plan de gestión ambiental que incluya dentro de sí el espacio perteneciente a la playa. Estos elementos manifiestan insatisfacción por parte de clientes internos y externos ya que golpea directamente al principal atractivo que tiene todo el Destino Varadero y Cuba en general que son sus playas. Por otro lado el contar con un Aval Ambiental que sustente la calidad de las playas y el servicio representa un motivo relevante para los clientes que cada día se inclinan por áreas y espacios naturales más limpios y mejor conservados.

Al partir de esta situación problemática se define como **problema científico** de la investigación: ¿Cómo contribuir a un enfoque integrado y de mejora continua para favorecer la gestión y certificación de playa en el hotel “Paradisus Princesa del Mar”?

Se declara como **objeto de investigación**: los esquemas de certificación ambiental en los procesos de gestión turística y como **campo de acción**: el proceso de obtención de certificaciones de la zona de playa, específicamente el esquema Playa Ambiental, en su estrecho vínculo con el cumplimiento de la Tarea Vida.

La investigación responde a las siguientes **preguntas científicas**:

1. ¿Cuáles son los fundamentos teóricos y metodológicos sobre la gestión ambiental hotelera para llegar a esquemas de certificación de playas, en su estrecho vínculo con el enfrentamiento al cambio climático?
2. ¿Qué procedimiento y métodos deben adoptarse para la evaluación de la Gestión Integral de Playa dentro de un Sistema de Gestión Ambiental, en pos de la Certificación Playa Ambiental y el enfrentamiento al cambio climático en el hotel “Paradisus Princesa del Mar”?

**Objetivo general:** Diseñar un procedimiento para la confección de una estrategia dirigida a la obtención del Aval Playa Ambiental que otorga el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA) para el hotel “Paradisus Princesa del Mar” en Varadero.

**Objetivos específicos:**

1. Argumentar el marco teórico-conceptual de la investigación en lo referente a los Sistemas de Gestión Ambiental de hoteles y en particular la obtención de esquemas de certificación de playas, en su estrecho vínculo con el enfrentamiento al cambio climático.
2. Describir un procedimiento metodológico dirigido al diseño de estrategias para el Sistema de Gestión Ambiental del hotel “Paradisus Princesa del Mar” y en particular a la obtención del esquema de certificación de playas.

Para dar cumplimiento a los objetivos trazados se emplean los siguientes métodos y técnicas:

- Del nivel teórico: Análisis documental de diferentes fuentes bibliográficas como revistas y artículos científicos, tesis de diploma, de maestría y doctorales, búsquedas en Internet, guías prácticas, entre otros, utilizando como procedimientos el análisis y síntesis, análisis histórico lógico e inductivo deductivo para la elaboración de los fundamentos teóricos metodológicos.
- Del nivel empírico: el trabajo de campo y observación directa, tormenta de ideas para diagnosticar el objeto de estudio y analizar sus potencialidades de desarrollo, la entrevista abierta a personas de la entidad responsables de la gestión ambiental para conocer sus ideas y opiniones.

Como resultado general de la investigación se tiene la propuesta de un procedimiento para el desarrollo de una estrategia dirigida a la obtención del Aval Playa Ambiental que otorga el CITMA en nuestro país, así como el reconocimiento de esta entidad dentro del destino turístico Varadero.

En correspondencia con el objetivo general y los objetivos específicos propuestos, se ha establecido la siguiente estructura del trabajo:

Introducción: es una síntesis del diseño de la investigación, y que presenta la importancia y justificación de la situación problemática y el problema científico, las preguntas científicas, el objetivo general y los objetivos específicos, así como una sinopsis de las técnicas y herramientas empleadas.

Capítulo 1: se presenta esencialmente la revisión bibliográfica realizada y argumenta el marco teórico conceptual de la investigación, al sustentar la relevancia y particularidades de la gestión ambiental turística, así como la evaluación de la misma.

Capítulo 2: se analizan diferentes procedimientos y estrategias enfocadas a la certificación ambiental de playas y zonas costeras y se describe un nuevo procedimiento con sus métodos y técnicas dispuesto para la evaluación del Sistema de Gestión Ambiental del hotel “Paradisus Princesa del Mar” y en particular el proceso de obtención del esquema de certificación de playas.

El trabajo culmina con las Conclusiones, Recomendaciones, Referencias bibliográficas y Anexos para una mejor comprensión del mismo.

## **Capítulo I: Argumentos teóricos-metodológicos de la investigación referente a los Sistemas de Gestión Ambiental y en particular la obtención de esquemas de certificación de playas en hoteles, en su estrecho vínculo con el enfrentamiento al cambio climático.**

Para el desarrollo de este capítulo se ha realizado una extensa revisión bibliográfica donde se abordan criterios y conceptos de diferentes autores relacionados con los principales temas que serán abordados en la investigación ofreciendo aspectos generales a tener en cuenta para el estudio de los Sistemas de Gestión Ambiental y en particular la obtención de esquemas de certificación de playas en hoteles.

### **1.1- El Medio Ambiente en el desarrollo del Turismo Sostenible.**

- a) Es un sistema complejo y dinámico de interrelaciones ecológicas, socioeconómicas y culturales, que evoluciona a través del proceso histórico de la sociedad, abarca la naturaleza, la sociedad, el Patrimonio histórico-cultural, lo creado por la humanidad, la propia humanidad, y como elemento de gran importancia las relaciones sociales y la cultura. Esta interpretación de su contenido explica que su estudio, tratamiento y manejo, debe caracterizarse por la integralidad y el vínculo con los procesos de desarrollo. Ecured
- b) Es el espacio en el que se desarrolla la vida de los seres vivos y que permite la interacción de los mismos. Sin embargo este sistema no solo está conformado por seres vivos, sino también por elementos abióticos (sin vida) y por elementos artificiales.
- c) Según otros autores, es considerado como la suma de las relaciones culturales y sociales, en un entorno, en momento histórico y un lugar en particular. Esto quiere decir que esta definición incluye las costumbres y el folklore dentro del concepto de medio ambiente, entre muchas otras cosas.

Cuando se habla de seres vivos se hace referencia a los factores bióticos, sea flora, fauna o incluso los seres humanos. En oposición, los factores abióticos son aquellos que carecen de vida. Sin embargo estos elementos resultan esenciales para la subsistencia de los organismos vivos, como el aire, el suelo y el agua. Entre los

elementos artificiales incluimos a las relaciones socioeconómicas, como la urbanización, los conflictos dentro de una sociedad, etc.

A medida que la población comenzó a crecer y aumentar su tecnología, el impacto sobre el medio ambiente comenzó a ser mayor y más nocivo. El momento donde comenzó a agravarse exponencialmente el medio ambiente fue a partir de la Revolución Industrial, principalmente por la explotación de recursos minerales y fósiles. De esta manera el equilibrio del sistema ambiental se perdió y la calidad de vida de muchos seres vivos se halla desde ese momento en muy malas condiciones y para algunos resulta incluso imposible adaptarse a los grandes cambios. La contaminación ambiental es definida como la presencia de agentes químicos, físicos o biológicos en el ambiente que pueden tener efectos nocivos sobre la seguridad y salud de los seres vivos, sean estos animales, flora o humanos. Esta puede tener diversos orígenes, como los desechos de las industrias, la mega minería, o bien de origen doméstico, como por ejemplo los desechos de envases, y hasta pueden ser incluso comerciales, como los envoltorios.

Para evitar la destrucción del medio ambiente en primer lugar es necesario hacer un buen uso de los recursos naturales, fijar la atención en cuestiones como el cambio climático, la protección de la diversidad y población de flora y fauna, también a los bosques, y evitar la desertificación. Es también necesario tomar medidas frente al consumo y la producción. Para llevar adelante la tarea de protección medioambiental es imprescindible que todos los actores de la sociedad tomen conciencia y se involucren, antes de que sea demasiado tarde. Esto hace referencia a que no solo desde los hogares y la vida cotidiana debemos llevar a cabo un cuidado del medio ambiente, sino que es necesario exigir a los estados y gobernantes que hagan lo mismo y lo promuevan, además de controlar el accionar de las industrias, empresas y de la comunidad científica.

### **1.2- Gestión ambiental en playas y zonas costeras.**

La zona costera es el ambiente más dinámico del planeta y la única región a lo largo de todos los continentes donde interactúan la tierra, la atmósfera, el mar y el agua dulce.

Su adaptabilidad le permite amortiguar la energía del oleaje, del viento y de las corrientes; por ello, uno de los principales beneficios que brinda a la sociedad es la protección de sus habitantes, sus posesiones, su riqueza ecológica y sus medios de vida. Las zonas costeras constituyen ecosistemas de incalculable valor donde la actividad turística compite por condiciones y recursos naturales evidentemente limitados. La gestión de las zonas costeras en la Península de Hicacos supone grandes retos en los momentos actuales si tenemos en cuenta que es en ellas donde el turismo de sol y playa se desarrolla.

Actualmente, una de las principales amenazas que enfrenta la sociedad es el cambio climático y varias de sus consecuencias están ya teniendo fuerte impacto sobre la zona costera, a saber, elevación del nivel del mar, acidificación de los mares, pérdida de playa seca, entre otras. Por lo que la conservación del papel protector de las costas a través de la preservación de sus elementos bióticos y abióticos es un aspecto crítico en la continuidad de las actividades que se desarrollan en el litoral marino. Esta posee una amplia representación de estos ecosistemas, por lo tanto, el desarrollo turístico en nuestro territorio debe estar enfocado al respeto del entorno que rodea a las presentes y futuras instalaciones, para garantizar que se mantengan los escenarios naturales que caracterizan el lugar. Este objetivo, requiere de una elevada conciencia y sensibilidad por parte de los gestores; además de un conocimiento profundo de las particularidades ecológicas de las áreas donde se pretende implementar. Además, “La Tarea Vida”: Plan de Estado para el enfrentamiento al cambio climático, donde se tiene en cuenta que el nivel del mar ha subido de forma acelerada en los últimos cinco años y las proyecciones futuras indican que la elevación del nivel medio del mar puede alcanzar hasta 27 centímetros para el año 2050 y hasta 85, para el 2100, valores que se corresponden con los rangos estimados para todo el planeta. Lo que implicará una lenta disminución de nuestra superficie emergida, inundaciones costeras ocasionadas por la sobre elevación del mar y el oleaje, producidos por huracanes, frentes fríos y otros eventos meteorológicos extremos, representando el mayor peligro debido a las afectaciones que ocasionan sobre el patrimonio natural y el construido.

Por este motivo, en nuestro territorio, se realizan acciones tales como: restauración integral de dunas costeras, construcción de infraestructuras de apoyo (pasarelas) para evitar la degradación por el paso de los usuarios, un plan de demoliciones de infraestructuras que se encuentran en la zona costera y remodelación de las que se localizan en la zona de protección y no poseen los requerimientos necesarios.

Las playas son definidas como unidades geomorfológicas presentes en determinados tipos de costas, que responden al suministro de sedimento, oleaje, corrientes y vientos en una escala de tiempo indefinida y que varía de un lugar a otro. Esta interacción del aire, el agua y la arena, constituye un ambiente muy dinámico y ecológicamente sensible a cambios tanto de origen natural como humano. Así, estos sistemas socio-ecológicos cumplen un doble rol, ya que se constituyen como sistemas naturales proveedores de servicios ambientales; mientras que también actúan como satisfactores de necesidades humanas. La playa constituye uno de los activos medioambientales más importantes de los recursos costeros. Es un bien económico escaso, complejo e irreproducible, un elemento natural, un espacio de equilibrio ecológico y ambiental, frágil en sí mismo. No sólo acostumbra a ser la base de la actividad turística, de especial relevancia en muchos países, sino que es soporte de una gran riqueza biológica y es un instrumento eficaz a la hora de llevar a cabo una política de protección de costas. (YEPES, V. 2002)

Este espacio constituye uno de los activos medioambientales más importantes de los recursos costeros, siendo soporte de una gran riqueza biológica y reservorio natural, y un elemento clave para cualquier política de protección de costas. Algunas de las funciones que cumplen los servicios ecosistémicos que proveen son:

- Aprovechamiento: provisión de pesca y productos marinos; infraestructura de transporte acuático; regulación y provisión de oleajes.
- Regulación: regulación del clima; protección del territorio frente a las tormentas; erosión, transporte y sedimentación.

- Hábitat, soporte o de base: provisión de hábitat para especies relevantes; reproducción y dispersión de recursos hidrobiológicos relevantes.
- Culturales o estéticas: sistemas de conocimiento; valores estéticos del paisaje; sentido de pertenencia; entre otros.

Por otro lado, vinculado a los servicios ecosistémicos culturales o estéticos, el litoral satisface necesidades humanas de recreación, esparcimiento y descanso, constituyéndose además como el principal recurso convocante de desplazamientos en destinos turísticos costeros. Su función turístico-recreativa hace de la playa un espacio cuyas variables ambientales deben mantenerse en buen estado, debido a que la preservación de lo natural se transforma en factor clave de desarrollo turístico para competir en mercados cada vez más sensibles y exigentes en torno a lo medioambiental. Esta variedad en la concepción del litoral y sus diferentes valores asignados, lo convierten en un bien común y, a la vez un recurso costero factible de producir ventajas económicas. La gran diversidad de usos que se dan en un mismo espacio (uso residencial, explotación de recursos, turístico-recreativos, uso de conservación y protección de diversidad, entre otros), genera conflictos de intereses entre los actores intervinientes que se debaten entre su conservación y su aprovechamiento. De esta manera, surge como necesidad la gestión de la playa, entendiendo que los posibles usos son muy variados y extensos y los intereses, muchas veces contrapuestos, deben ser armonizados para evitar la degradación del ambiente, y por consiguiente la pérdida de calidad del espacio y de la experiencia recreativa de sus usuarios. La confluencia de estos intereses constituye la principal preocupación de los sectores públicos, privados y de la sociedad en general. Un manejo adecuado conllevaría la coordinación y planificación de actividades entre todos los tomadores de decisiones, y un trabajo desde lo ambiental (evitando impactos negativos y preservando el entorno), sociocultural (fomentando el desarrollo integral de la comunidad y generando nueva infraestructura) y económico (impulsando la participación de empresas locales con fuentes de trabajo de calidad), tendiente a la sostenibilidad.

### **1.3- Procederes de certificación de playas y zonas costeras. Procedimientos para la obtención de Avaes Ambientales.**

La certificación es el procedimiento mediante el cual un organismo autorizado valida ciertos aspectos (calidad, fidelidad, etc.) de una organización, institución o persona.

La certificación es la garantía que se entrega o extiende sobre algo y que tiene la misión de afirmar la autenticidad o la certeza de algo, para que no queden dudas respecto de su verdad o que se está ante algo auténtico. Documento que emite una autoridad competente o entidad de alta credibilidad y que afirma la autenticidad o la certeza de algo. La certificación, es el proceso llevado a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, mediante el que se manifiesta la conformidad de una determinada empresa, producto, proceso, servicio o persona con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas. La certificación va dirigida a cualquier tipo de empresa, independientemente de su tamaño, ubicación o área de actividad, y no necesariamente a las grandes empresas, resultando más útil incluso para empresas pequeñas y medianas con menos reconocimiento en el mercado y cuya necesidad de generar confianza en sus grupos de interés es, si cabe, mayor. Aunque en algunos casos es un requisito imprescindible para poder vender, ya sea por consideraciones legales, o porque los compradores del producto siempre lo solicitan, lo cierto es que se trata de un proceso voluntario. Certificación es una palabra que se relaciona con certificado y que se utiliza para designar al acto mediante el cual una persona, una institución, una organización recibe un comprobante de alguna actividad o logro que realizó. Este documento podrá ser exhibido ante quien corresponda y servirá de suficiente garantía y demostración que tal o cual actividad se concretó correspondientemente. La certificación ambiental es la acción por la cual los organismos de evaluación manifiestan que un producto o servicio está conforme con una normativa de gestión ambiental. Se debe distinguir dos tipos de certificación: efectiva y simbólica. La certificación efectiva es la que se otorga a alguien o alguna institución con validez necesaria por haber superado un proceso (es el caso de un título de la ESO, Bachillerato, etc...). En cambio, la certificación simbólica no otorga un

certificado por el proceso que se ha superado pues no lo requiere, solo una mención (es el caso de un título o curso que no tiene validez académica).

Para la obtención de la certificación se deberán cumplir ciertas condiciones o requisitos que serán evaluados por el organismo correspondiente. Solo tendrá validez si la entidad certificadora es absolutamente independiente e imparcial. El justificante o documento que acredita la certificación es el llamado certificado. El certificado guarda relación con las competencias aprobadas por el organismo en materia de lo evaluable y por lo cual se ha obtenido dicha certificación.

Rainforest Alliance Certified: Esta certificación es válida para productos agrícolas, como frutas, café, cacao y té. Comprueba que los productores respetan tanto la biodiversidad como a los trabajadores rurales involucrados en el proceso. El certificado es importante principalmente para quien exporta productos para Estados Unidos y Europa.

FSC (ForestStewardship Council): FSC simboliza la protección de los bosques. Esta certificación ambiental es incluida en productos cuyas materias primas son oriundas de bosques, para probar el origen correcto y sostenible de los productos. Un gran ejemplo de esto es la extracción de celulosa para la producción de papel.

Carbon Trust Standard: Este certificado es muy importante para las industrias, pues está relacionado con el consumo de energía y agua y la emisión de CO<sub>2</sub>. Adoptando las prácticas descritas para garantizar el certificado, es posible reducir el impacto ambiental con procesos más eficientes. La certificación la tienen más de mil organizaciones en todo el mundo.

Bandera Azul: Es un galardón y un sistema de certificación de la calidad ambiental creado y gestionado por la FEE (Fundación para la Educación Ambiental), en 1987. La FEE está constituida por casi 50 Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), una por cada estado participante. Se financia y cuenta actualmente con el apoyo de más de 40 gobiernos, unas 200 regiones y territorios, más de 2000 municipios litorales, además de buen número de Universidades, Fundaciones, etc. A ello se le suma el apoyo inicial en solitario de la Comisión Europea, a la que han tomado el relevo, al extenderse la

Campaña a nivel mundial, dos agencias de Naciones Unidas, el PNUMA, dirigida al Medio Ambiente y la Organización Mundial de Turismo, así como la EUCC, la UICN, el ICOMIA, etc.

NMX-AA-120-SCFI-2016: El IMNC, A.C. se responsabiliza de prestar los servicios de certificación de calidad de playas a todo aquella Organización, Municipio, Comités de Playas Limpias, y/o personas físicas y morales interesadas en la evaluación de la calidad de playas conforme a la norma NMX-AA-120-SCFI-2016, bajo los siguientes principios de operación:

**IMPARCIALIDAD:** Todas las actividades y decisiones tomadas son basadas a juicio basado en la comparación objetiva de la información con los documentos de referencia, sin consideraciones personales.

**CONFIDENCIALIDAD:** Toda la información obtenida durante la ejecución de las actividades de evaluación de la conformidad y certificación de la playa, es manejada de manera reservada y confidencial por el personal del IMNC.

**VERACIDAD:** El personal del IMNC se apega a los procedimientos, condiciones, referencias y normas establecidas para efectuar el trabajo de evaluación de la conformidad y certificación.

**EQUIDAD:** El trato que proporciona el IMNC es igual a todos los clientes de acuerdo con los procedimientos establecidos, independientemente de su volumen de trabajo, localización, gama de servicios, o de cualquier otra característica que los singularice.

**NO CONFLICTO DE INTERESES:** El IMNC no tiene ningún interés comercial o de cualquier tipo que influyan en el resultado de la evaluación de la conformidad y certificación. Ningún ejecutivo o empleado del IMNC puede bajo ninguna circunstancia, proporcionar asesoría, consultoría o información parcial o total, sobre la implementación de los requisitos de la norma a ninguna organización o persona.

**NO DISCRIMINACIÓN:** Las políticas y procedimientos bajo los cuales opera el IMNC son no discriminatorios, no se utilizan procedimientos que impidan o inhiban el acceso a

los solicitantes. Los servicios del IMNC son accesibles a todos los solicitantes cuyas actividades estén dentro del alcance de nuestros esquemas de certificación. El acceso al proceso de certificación no depende del tamaño del cliente ni de la membresía de cualquier asociación o grupo, tampoco dependerá del número de certificaciones ya emitidas.

#### TRANSPARENCIA:

1. El IMNC no participa de manera creativa y activa en el desarrollo e implantación de la norma NMX-AA-120-SCFI-2016.
2. No prepara o elabora manuales o procedimientos.
3. No participa en el proceso de toma de decisiones sobre los asuntos relacionados con el sistema de gestión de la playa.
4. No proporciona consejos específicos sobre el desarrollo y la implantación de la norma NMX-AA-120- SCFI-2016 con vistas a su certificación.

ISO 14001: Tal vez es la más conocida entre las certificaciones ambientales, la ISO 14001 comprueba la preocupación por el medio ambiente de más de 300 mil empresas, en 171 países. Así como el Carbon Trust Standard, se enfoca en la disminución de los riesgos de contaminación y en el desarrollo de procesos productivos y de gestión capaz de disminuir la agresión al medio ambiente.

Aspectos a tener en cuenta para la obtención de una certificación ambiental:

- Obtener una certificación ambiental no es fácil ni rápido, pero vale la pena. Con carácter general, es necesario adecuar la empresa a una serie de parámetros especificados en las respectivas normas, que serán evaluados por los certificadores y verificadores.
- Al mismo tiempo, la empresa debe poner en marcha una serie de actuaciones detalladamente especificadas en los protocolos de la verificación:

- Establecer la política ambiental oficial de la empresa (incluyendo los compromisos de mejora continua y prevención de la contaminación).
- Identificar los aspectos ambientales relacionados con la actividad de la empresa (vertidos, residuos, emisiones atmosféricas, consumo de materias primas, suelos, ruidos).
- Establecer objetivos y metas mediante documento, mantenimiento de un programa que incluya asignación de responsabilidades, calendarios y medios técnicos, humanos y económicos.

Importancia de la obtención de una certificación ambiental:

- Disminuye los controles de la Administración, facilita la obtención de pólizas de seguro, de préstamos bancarios, ayudas y subvenciones.
- Disminuye los riesgos laborales.
- Disminuye el gasto de agua y energía.
- Mejora la eficiencia de los procesos productivos, promueve tecnologías menos contaminantes.
- Facilita la adaptación a las legislaciones más exigentes y a los requisitos de los clientes más exigentes.

Al obtener una certificación ambiental para tu empresa, garantizas a los inversores, a los clientes y al público en general que está comprometida con el medio ambiente. Se trata de un comprobante a favor de la sostenibilidad, pues demuestra la eficiencia de los procesos ecológicamente correctos. En algunos casos, la certificación ambiental representa una ventaja competitiva. Si tus clientes valoran esta causa y priorizan empresas sostenibles, es razonable esperar un crecimiento de las ventas tras garantizar el certificado.

Entre las posibles ventajas se encuentran:

- Mejorar la gestión de recursos y residuos.
- Desarrollar una imagen de credibilidad institucional.
- Controlar y acompañar el impacto de las operaciones de la empresa sobre el medio ambiente.
- Impulsar asociaciones de negocios y aumentar el alcance de clientes en potencia.

No todo es positivo cuando se trata de certificación ambiental. En la condición de pequeño empresario, debes estar atento a las posibles desventajas con la implementación de los procesos que tienen como objetivo alcanzar los certificados para tu empresa. Dependiendo de su rama de acción, los procedimientos necesarios para garantizar el certificado, y mantenerlo, pueden ser caros. Cuando los consumidores no están dispuestos a pagar más por los productos ecológicamente correctos y sostenibles, esto puede traer una caída en las ventas o la reducción de la tasa de beneficio. Se trata, por lo tanto, de una decisión estratégica: necesitas analizar hasta qué punto vale la pena invertir en este segmento. Para hacer eso, la mejor alternativa es conocer el público objetivo al detalle y buscar ejemplos en la industria. Conversa con las empresas certificadas de tu región, averigua los beneficios en el mediano y largo plazo y coloca todo en la balanza. Además, cabe recordar que utilizar el sello como estrategia de marketing es tentadora, pero puede levantar dudas acerca de tus intenciones reales. Para algunas personas, la preocupación por el medio ambiente debería ser una prioridad para todas las empresas. En esta línea de pensamiento, hacer de la certificación un instrumento de publicidad sería una ofensa a la noble causa por la cual esta se sostiene.

La gestión sostenible del litoral: La planificación, organización, dirección y control de los recursos costeros son los encargados del buen funcionamiento de las actividades de la gestión y ordenación del litoral, permitiendo la satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes. Es necesaria una correcta distribución de los recursos

medioambientales, socio- cultural e institucional para alcanzar la conservación y el uso múltiple y sostenible de las playas.

Entendiendo que el turismo es sólo una de las actividades que se desarrollan en la playa, es necesario enfocar la gestión litoral de forma integral y holística, considerándolo un espacio donde conviven procesos y actores diferentes entre sí. Para armonizar las distintas actividades que se realizan en este espacio y los diferentes usos que implican las mismas es primordial superar visiones sectoriales con procesos sinérgicos a escala regional local.

La Gestión Integral y Sostenible del Litoral, permite manejar de forma integrada todas las funciones de la playa y los servicios ecosistémicos que provee. Para esto, si siguen un conjunto de acciones conducentes al logro de determinados fines en el marco del uso global de los recursos costeros. Es necesario una constante evaluación de los efectos para corregir posibles desvíos; tanto los recursos materiales como humanos, se combinan, distribuyen y disponen para cumplir con dichos objetivos; destacando que los dos conceptos esenciales de esta gestión son la sostenibilidad y la evaluación. La finalidad de esta propuesta de acción es crear un marco de gestión dinámico intersectorial, interdisciplinar y posible de adaptar a las particularidades de cada caso, que permita compatibilizar la función y conservación en un ambiente tan complejo y frágil como es la costa. Se deben incluir procesos participativos que relacionen a todos los actores intervinientes en la costa en cuestión, tendiendo a lograr acuerdos entre intereses dispares y confeccionar objetivos comunes sobre planificación y gestión costera.

En los últimos tiempos, estos destinos turísticos se vieron ante el reto de renovarse para mantenerse en un mercado turístico cada vez más competitivo. Lo ambiental se convirtió en variable clave para introducir en los destinos, a fin de ganar competitividad tanto en destinos maduros como en destinos nuevos,; todo esto gracias a la nueva demanda compuesto x turistas más informados, exigentes y sensibilizados en materia ecológica, sumada a la irrupción de la sostenibilidad como nuevo paradigma de desarrollo. Así, la nueva tendencia es la gestión del litoral basada en la calidad

ambiental. La calidad ambiental juega un rol importante para el monitoreo y control, referida a los juicios de valor adjudicados al estado o condición del ambiente adoptados en una situación y momento dados, en función de variables ambientales que ejercen una mayor influencia sobre la calidad de vida presente y futura de los miembros de un sistema humano. Cuando se pone este concepto en práctica en las playas no tiene una única definición y es entendido desde diferentes dimensiones como seguridad de usuarios, limpieza y gestión de residuos, salud ecosistémica, percepción estética y manejo de playa en general. La mejora de la calidad ambiental de las playas tiene su correlación con la experiencia turística recreativa además de impactar en la calidad del recurso (biodiversidad, arena, agua y aire). Así no solo se mejora la calidad del espacio, sino también del destino turístico en forma integral. La aplicación en el sector turístico de normas como las ISO 9000 de Gestión de la Calidad o ISO 14000 de Gestión Ambiental, eco-etiquetas, manuales de buenas prácticas y directrices de gestión y autoevaluación; brindan la posibilidad de incorporar la variable ambiental en la gestión del recurso y los servicios que se brindan en él, combinándose la calidad con la competitividad y la sostenibilidad del destino.

La puesta en práctica de diversas herramientas de gestión sostenibles permitiría mejorar las condiciones ambientales del espacio costero, ofreciendo calidad y posibilidades de competir en el mercado, sin poner en peligro el propio recurso que sustenta la actividad.

#### **1.4 - Desarrollo de los Sistemas de Gestión Ambiental y los Esquemas de Certificación de Playas en el turismo.**

Los sistemas de gestión ambiental (SGA) son instrumentos voluntarios de gestión de los aspectos ambientales de funcionamiento de una organización (sea una empresa, una institución o un municipio), que conllevan la implementación de un ciclo continuo de planificación, acción, revisión y mejora del comportamiento ambiental en relación al tipo y la magnitud de los impactos ambientales que las actividades de la organización pueden generar (Ayuso, 2009).

Sistema de Gestión Ambiental es una combinación de procesos que permiten que una empresa reduzca sus impactos ambientales y aumente su eficiencia para conseguir mejoras tanto económicas como ambientales y operativas. El Sistema de gestión ambiental ofrece un marco para la gestión ambiental e implica tareas como formación, inspecciones, establecer políticas y objetivos y gestión de riesgos. Un sistema de gestión es un marco sistemático de políticas, procedimientos y prácticas usadas para asegurar que una organización puede cumplir con las tareas necesarias para lograr sus objetivos. Cuando los objetivos están relacionados con las consideraciones ambientales tales es el caso de un medio ambiente natural como una playa, se desarrolla un Sistema de Gestión Ambiental.

Los Sistemas de Gestión Ambiental y los Esquemas de Certificación de Playas (ECP) son herramientas implementadas a nivel internacional desde los años 80 con el objetivo de alcanzar mejores condiciones ambientales. El reconocimiento establece estándares y ayuda a distinguir playas que ofrecen una alta calidad, en términos ambientales, de servicios, seguridad, educación y manejo, protegiendo a su vez el ambiente natural y la integridad cultural. Constituyen una herramienta para motivar a las organizaciones encargadas de la gestión de la playa a mejorar el desempeño ambiental, social y económico, al tiempo que las recompensa por hacerlo. En ese sentido benefician a los prestadores de servicios en la playa, al ambiente, a las comunidades locales, a los usuarios de las playas y a los gobiernos.

Todo Sistema de Gestión ambiental está basado en 5 principios básicos. Veámoslos:

1. Primer principio: Es bastante simple. Se centra en saber lo que hay que hacer, comprobar que existe un compromiso de toda la empresa con el SGA y también definir una Política Ambiental.
2. Segundo principio: Consiste en diseñar un plan de Acción para que se puedan cumplir con los requisitos establecidos en la política ambiental y exigida por la norma.

3. Tercer principio: Revisar qué es lo que se requiere para cumplir con los objetivos y metas ambientales para así buscar las herramientas que se necesitan para seguir con la política ambiental.
4. Cuarto principio: este principio es de control, consiste en realizar evaluaciones cualitativas y cuantitativas periódicamente para comprobar si todo lo que se está haciendo es conforme o no a la política ambiental de la empresa.
5. Quinto principio: comprobar e intentar mejorar la política ambiental, las metas, objetivos y las medidas que se han tomado. Es decir, buscar la mejora continua del desempeño ambiental de la empresa.

Antes de todo, hay que recordar que cualquier empresa, no importa tamaño o sector de la misma, puede implementar un Sistema de Gestión Ambiental. El primer paso implica hacer un análisis de las actividades, que hace la empresa en cuestión. Con esto se pretende identificar los aspectos e impactos que genera la empresa y que afectan al medioambiente. Una vez identificados pasamos al segundo paso. Consiste en establecer controles y proponer soluciones para intentar reducir esos impactos o controlarlos según lo que exige la norma. Un punto importantísimo consiste en que, tanto clientes internos o externos como todos los empleados de la empresa, conozcan esas nuevas propuestas para la Política Ambiental. Hay que decir que, hoy en día, la sociedad se preocupa cada vez más sobre la sostenibilidad y protección del medioambiente, por lo que el número de empresas que miran por el medioambiente ha aumentado. Ante esta necesidad de que las empresas cumplan con la normativa para proteger el medioambiente, ha surgido la figura del profesional en Gestión Ambiental. Esta figura se encarga de unir las necesidades de protección ambiental con la gestión de negocios.

Funciones del profesional en Gestión Ambiental:

- Minimizar el impacto de las empresas sobre el medioambiente, realizar auditorías y conocer la legislación de cada país sobre el medioambiente para aplicarlas correctamente.

- Analizar los datos ambientales
- Identificar y analizar los impactos que las empresas pueden generar sobre el medioambiente. Incluyendo vertidos de aguas contaminadas, emisiones de gases contaminantes a la atmósfera, contaminación del suelo, etc.
- Establecer estrategias para prevenir los riesgos e impactos y proponer soluciones a estos problemas ambientales
- Ayudar a definir las políticas ambientales de la empresa acordes a los requisitos de la norma, la legislación propia del país y la Ética Ambiental.
- Conocer los principios legales y el marco normativo relacionado con el reglamento sobre el medioambiente e incentivar la práctica de buenos comportamientos ambientales en la empresa.
- Conocer y evaluar los sistemas de auditoría y de impactos ambientales de la empresa, así como los requisitos técnicos y legales que implica.
- Dominar tanto las certificaciones nacionales como internacionales en cuanto a las normativas medioambientales para poder implementar correctamente los Sistemas de Gestión Ambiental y evaluar las estrategias ambientales.

Hoy en día cada vez más empresas se preocupan por la sostenibilidad y el medioambiente. Es por eso, que la demanda de profesionales cualificados en la protección del medioambiente está creciendo cada vez más. Este aumento es normal, pues no solo mejora la eficiencia de la empresa, sino que se consigue mejorar la imagen empresarial entre clientes y proveedores; proceso que podría repercutir de forma positiva en los beneficios que obtenga su empresa. La figura del profesional de Gestión ambiental le ayudará tanto a implementar un Sistema de Gestión Ambiental dentro de su empresa como a seguir el principio de sostenibilidad de los recursos utilizados.

## **Conclusiones Parciales Capítulo I**

En el capítulo se han ofrecido elementos teóricos metodológicos que sustentan y direccionan la investigación a través del análisis y síntesis de las diferentes categorías, conceptos y procederes claves. La mirada en los esquemas de certificación de playas y el enfrentamiento al cambio climático, declarados en este capítulo constituyen el punto de partida y permiten justificar la necesidad de elaboración y aplicación de un Procedimiento General que logre un diagnóstico ambiental general y permita avanzar hacia un plan de acciones enfocado en la mejora continua para la gestión y certificación de playas. En Cuba, la evaluación de diagnósticos ambientales y el análisis de Esquemas de Certificación de Playa son los primeros pasos para comenzar una buena gestión de la variable ambiental en las playas turísticas de todo el país, de manera tal que se consiga garantizar la sustentabilidad ecológica y económica de los frentes de playas que obtengan la certificación y trabajen anualmente en su sustento, siempre desde la perspectiva de la mejor contribución al Plan de Estado para el Enfrentamiento al Cambio Climático. En el caso de Varadero, el polo turístico más importante que tiene Cuba, por características geográficas presenta condiciones ecológicas y ambientales frágiles se ha trabajado por el logro de un turismo sostenible y el fomento de una cultura medio ambientalista, pero para ello es imprescindible el diseño e implementación de un plan de acciones de mejora y seguimiento de las playas, que reporten beneficios para el medio ambiente de la playa y todos los implicados en su uso.

## **Capítulo II: Procedimiento de certificación de playas dirigido a la obtención del Aval Playa Ambiental.**

En este capítulo se describe la metodología seguida en la investigación para la evaluación de la situación actual de la playa en el hotel “Paradisus Princesa del Mar” y proponer un plan de acciones, que den solución a las posibles deficiencias encontradas. Se abordan los procedimientos o metodologías que sirvieron de base a la investigación, con su respectivo análisis crítico para determinar el procedimiento de la misma. Se describen además las principales herramientas y métodos que componen el procedimiento planteado.

### **2.1 Antecedentes de procedimientos metodológicos de certificación de playas.**

La realización de diagnósticos ambientales siempre ha sido un tema de gran importancia para todos aquellos que se preocupan por un entorno saludable, pero en los últimos años ha tomado mayor auge. Es por ello que las instalaciones buscan ser evaluadas para luego optar por una certificación que las avale y las acredite. En el caso particular de las playas también se aplican herramientas y metodologías que permiten diagnosticar el estado de las mismas con respecto a su cuidado. Como un antecedente importante para el diseño del procedimiento se consideraron documentos normativos y metodológicos, entre los cuales se destacan las indicaciones dadas por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA), los aportes obtenidos de la Junta Coordinadora de la Playa de Varadero y especialistas, además de la norma ISO 14001 aplicada a playas. Muchos son los autores que se han referido al tema entre los que se encuentran los listados en la tabla 2.1.

Tabla 2.1 Antecedentes metodológicos

No	Año	Nombre	Título	País
1	2017	Betsy Bayate Abreu	Propuesta de un programa de mejora para obtener la Certificación Playa Ambiental en el Hotel “Iberostar Varadero”.	Cuba

2	2018	Alba Chabely Jaime Ulloa.	Procedimiento de renovación del Esquema de Certificación Playa Ambiental en el Destino Turístico Varadero.	Cuba
3	2019	Beatriz Monteagudo Esquivel	Evaluación del Sistema de Gestión Ambiental hotelero para la obtención de niveles de certificación reconocidos enfocados al enfrentamiento del cambio climático en el Complejo Turístico Barceló Solymar – Arenas Blancas – Palma Real.	Cuba
4	2019	Yanelis Ortiz Ricardo	Diagnóstico de la situación ambiental de la playa del hotel Allegro Palma Real	Cuba

Fuente: Elaboración Propia.

## **2.2- Procedimiento estratégico propuesto para la obtención del Aval Playa Ambiental.**

El proceso para llevar a cabo el diagnóstico incluye diferentes fases y etapas. Estas agrupan aspectos que van desde la recopilación de la información apoyado en un grupo de expertos hasta la evaluación y propuesta de acciones de mejoras.

(Ver anexo # 3). Procedimiento estratégico para la obtención del Aval Playa Ambiental que otorga el CITMA.

### **Fase I: Diseño de la investigación**

En esta fase se aborda la actualidad e importancia de la temática central de la investigación, se identifican las situaciones problemáticas existentes en el hotel “Paradisus Princesa del Mar”. Además se define el problema científico, se plantean las preguntas científicas y se definen los objetivos: general y específicos. También se hace mención de las principales técnicas, herramientas y enfoques de análisis empleados, así como la descripción de la estructura. Todo ello, expuesto en la introducción de la investigación realizada.

## Etapa I: Planificación del Proyecto

### Tarea 1: Formación del equipo de trabajo

Comprende la formación de un equipo de trabajo interdisciplinario compuesto por no más de siete u ocho personas o entre 6 y 8, en función del tamaño de la empresa, en su mayoría miembros del consejo de dirección de la empresa. Asimismo, deben poseer conocimientos en sistemas y herramientas de gestión, contar con la presencia de algún experto (interno o externo) con conocimientos acerca de la Gestión por Procesos y nombrar a un miembro del consejo de dirección como coordinador o facilitador del proyecto.

Para la selección del equipo de trabajo es importante señalar que experto no quiere decir profesional, sino profundo conocedor del tema para brindar valoraciones y aportar recomendaciones con un máximo de competencias. La experiencia, calificación y capacidad de los miembros del equipo que participarán en la investigación deben estar acreditadas por su grado de “experticidad”. También se hace uso de diferentes métodos como tormenta de ideas y método de expertos.

Tormenta de Ideas (Brainstorming): Es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. Es un método que se utiliza cuando la fuente de información son las personas y puede aplicarse de manera presencial, semi-presencial o no presencial. La tormenta de ideas es un método de creación de ideas en grupo muy utilizado para identificar problemas, ofrecer soluciones alternativas a problemas o facilitar oportunidades de mejora. Este método lo creó Alex F. Osborne en 1941 cuando, de su búsqueda de ideas creativas, nació un proceso de grupo no estructurado de “lluvia de ideas” a partir del cual surgieron más y mejores ideas que si los sujetos hubieran trabajado por separado. El término tormenta de ideas (Brainstorming) es ahora muy común en la lengua inglesa como término genérico para expresar “el pensamiento creativo”. Este pensamiento surge de manera natural y no requiere planificación alguna. Cuantas más alternativas haya, más posibilidades habrán de dar con la mejor solución.

Método de Expertos: La validación del procedimiento es de vital importancia para la investigación ya que demuestra la pertinencia del procedimiento propuesto antes de aplicarlo en las instalaciones del destino. Para la conformación del grupo de expertos que evaluará la pertinencia del procedimiento propuesto se procede a la utilización del Método de Expertos. (Ver Anexo # 4)

## **Fase II: Búsqueda de información**

En esta fase se emplearán diferentes herramientas para obtener la información necesaria con respecto a las principales características de la instalación objeto de estudio. Se realizarán además entrevistas no estructuradas a los directivos de la entidad, así como la observación directa por parte del investigador para mayor conocimiento de la situación actual de la playa. Entre estos métodos se pueden mencionar los siguientes:

Revisión documental: Este método consiste en detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que pueden ser útiles para los propósitos del estudio. La aplicación de esta técnica permite extraer y recopilar la información relevante y necesaria que atañe al problema de investigación.

Se emplea también el análisis y la síntesis para la elaboración del marco teórico conceptual y para caracterizar la playa de Varadero, como área objeto de la investigación.

Etapa II: Determinación de los procesos de la organización

Tarea 2: Listado de Procesos

Antes de embarcarse en cualquier nueva iniciativa de gestión es esencial familiarizarse con los procesos empresariales internos propios de la empresa. Por tanto, en esta etapa se recogerá, mediante una sesión de brainstorming, una lista de todos los procesos y actividades que se desarrollan en la empresa al tener en cuenta las premisas siguientes:

1. El nombre asignado a cada proceso debe ser sencillo y representativo de los conceptos y actividades incluidos en él. Asimismo, el proceso tiene que ser fácilmente comprendido por cualquier persona de la organización.
2. La totalidad de las actividades desarrolladas en la empresa deben estar incluidas en alguno de los procesos listados. En caso contrario deben tender a desaparecer.
3. Se recomienda que el número de procesos oscile entre 10 y 25 en función del tipo de empresa, pues la identificación de pocos o demasiados procesos incrementa la dificultad de su gestión posterior.
4. Se puede tomar como referencia otras listas afines al sector en el que se encuentra la empresa.

Pasos para la obtención del listado de procesos:

1. Determinación de los procesos empresariales internos propios de la organización.
2. Elaboración de la misión para cada proceso.
3. Clasificación de los procesos.
4. Representación gráfica de la secuencia e interacción de los procesos. Mapa de Procesos.

Fuente: Gestión y mejora de procesos de empresas turísticas, 2017 Se utilizaron varios métodos como por ejemplo la revisión de documentos y brainstorming, los cuales fueron explicados con anterioridad. Además se hizo uso de los siguientes:

Mapa de procesos: El mapa de procesos es más que una representación gráfica de la secuencia e interacción de los procesos, resulta una aproximación que define la organización como un sistema de procesos interrelacionados que impulsa a la organización a poseer una visión más allá de sus límites geográficos y funcionales; muestra cómo sus actividades están relacionadas con los clientes externos,

proveedores y grupos de interés; da la oportunidad de mejorar la coordinación entre los elementos clave de la organización; un método para visualizar las actividades de una empresa, a todos los niveles, mediante los procesos ordenados por sus jerarquías y relaciones. Además permite; una visión integrada de las actividades que la empresa necesita para cumplir sus obligaciones ante el mercado. Una ayuda imprescindible para planificar estrategias o el despliegue de políticas. Este aspecto se hace especialmente relevante cuando la innovación (tecnológica o de reingeniería) tiene un papel destacado en esas nuevas políticas. Son de gran utilidad para el entendimiento rápido de los procesos que desarrolla una empresa.

Etapa III: Elección de los procesos para la mejora

Tarea 3: Selección de los procesos relevantes

Una vez establecido el listado de los procesos de la empresa por el equipo de mejora y presentados a la Alta Dirección, para su revisión y aprobación y como pre-selección a la obtención del orden de los procesos a ser mejorados, se debe aplicar el método del coeficiente de Kendall. Para ello, el equipo deberá reflexionar acerca de los principales elementos que inciden en la selección de los procesos a mejorar, que son: impacto en el proceso, repercusión en el cliente, posibilidad de éxito a corto plazo, variabilidad y repetitividad. Dentro de los métodos a utilizar se encuentran: brainstorming antes expuesto, además de;

Método del Coeficiente de Kendall

Este método consiste en la recogida o recopilación de información ponderada de un grupo de expertos, los cuales dan el grado de importancia a cada una de las características que conforman el análisis causal; participan de 7 a 15 expertos. Los pasos a seguir son:

1. Llevar a la tabla el resultado de la votación de cada experto. Se conforma una tabla donde aparecen los  $A_{ij}$  y se denota como  $A_{ij}$  el criterio sobre la variable o característica  $i$ , dado por el experto  $j$ , al considerar que:

Criterio/Experto	Exp1	Exp2	Exp...	Exp j
Crt 1	A11	A12	A1...	A1M
Crt 2	A21	A22	A2...	A2M
Crt...	A...1	A...2	A...	A...M
Crt l	Al1	Al2	Al...	AlM

2. Sumatoria de todos los valores por fila.

Para un mejor procesamiento es necesario obtener la suma de los criterios de los expertos sobre las características i, que se obtienen de la forma siguiente:

$$\sum_{i=1}^L A_{ij}$$

3. Cálculo del coeficiente (T). Factor de comparación.

$$T = \frac{\sum_{i=1}^L \sum_{j=1}^M A_{ij}}{L}$$

4. Cálculo de  $\Delta$ , se hace por fila y uno por uno.  $\Delta = \sum a - T$

$\Delta$ : Desviación del criterio del conjunto de expertos sobre la variable i y el valor medio del orden de prioridad dado por los expertos del total de las variables.

5. Calculo de  $\Delta^2$ , se halla la sumatoria al final de la columna.

$\Delta^2$ : Desviación cuadrática del criterio del conjunto de expertos sobre la variable i y el valor medio del orden de prioridad dado por los expertos del total de las variables.

6. Posteriormente se halla el coeficiente de Kendall, el cual se calcula:

$$W = \frac{12 \sum_{i=1}^L \Delta^2}{M^2(L^3 - L)}$$

7. Si  $W \geq 0.5$  hay concordancia entre los expertos y el estudio es válido. Si  $W < 0.5$  el estudio no es válido y se repite el estudio, de haber un número de expertos mayor que siete deben eliminarse los que más variación introducen en el estudio.

8. Aquellas características en que sea menor que T, serán las de mayor prioridad.

### Diagrama de Pareto

Cuando se determine el orden de prioridad de los problemas que sean identificados se procederá a un análisis mediante el diagrama de Pareto que permitirá delimitar la cantidad de elementos con los que se trabajarán.

Mediante el Diagrama de Pareto se pueden detectar los problemas que tienen más relevancia mediante la aplicación del principio de Pareto (pocos vitales, muchos triviales) que dice que hay muchos problemas sin importancia frente a solo unos graves. Ya que por lo general, el 80% de los resultados totales se originan en el 20% de los elementos.

El Diagrama de Pareto es una gráfica en donde se organizan diversas clasificaciones de datos por orden descendente, de izquierda a derecha por medio de barras sencillas después de haber reunido los datos para calificar las causas. De modo que se pueda asignar un orden de prioridades. En esto consiste la "Ley 80-20": en un 20% de los factores o causas se concentra el 80% del efecto.

### Procedimiento:

1. Seleccionar categorías lógicas para el tópico de análisis identificado (incluir el período de tiempo).
2. Reunir datos. La utilización de un Check List puede ser de mucha ayuda en este paso.
3. Ordenar los datos de la mayor categoría a la menor.
4. Totalizar los datos para todas las categorías.

5. Calcular el porcentaje del total que cada categoría representa.
6. Realizar la gráfica

El diagrama de Pareto se revela especialmente útil cuando se trata de:

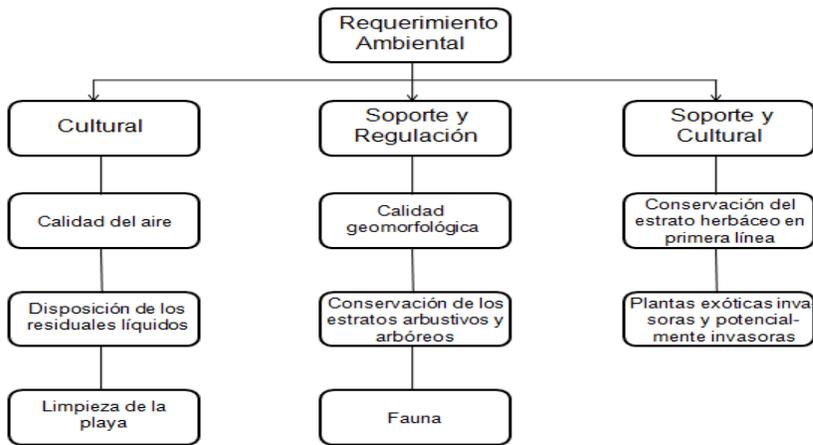
- Mostrar la importancia relativa de las diversas causas identificadas para un determinado efecto o problema, en los casos en que éste sea el resultado de la contribución de varias causas o factores.
- Determinar los factores clave (o los más importantes) que incluyen un determinado efecto o problema.
- Decidir sobre qué aspectos (los “pocos vitales”) trabajar de manera inmediata.
- También se determinará los porcentajes de satisfacción del cliente por procesos de la entidad para identificar el más afectado.

### **Fase III: Análisis y procedimiento**

En esta fase se realizará la evaluación de la playa en cuestión a partir de los indicadores vigentes en el Reglamento para la obtención del Reconocimiento de playa: Playa Ambiental emitido por el Centro de Servicios Ambientales de Matanzas (CSAM) y la Delegación Territorial del CITMA, pues se ajusta al objetivo de la investigación y abarca los elementos requeridos para un adecuado diagnóstico de la playa. Estos indicadores aparecen divididos por dimensiones en correspondencia a las características y esferas a las que se refieren.

Requerimientos ambientales: Para determinar la calidad ambiental, se requiere normalmente de la medición de parámetros en campo, por medio de los cuales se pueda conocer si el impacto de las actividades humanas, en especial el turismo, están degradando el ambiente natural más allá de sus límites de tolerancia. Los aspectos de conformidad ambientales se suelen medir a través de parámetros cuantificables, por estudios de la estructura ecológica o por la gestión ambiental realizada en la playa.

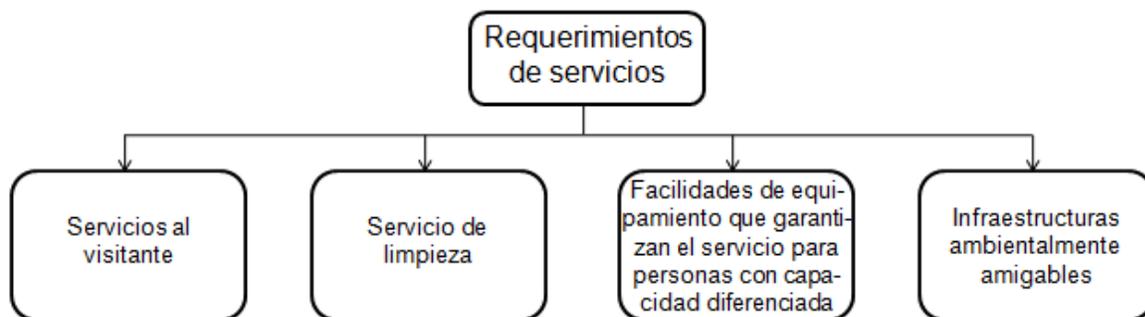
Figura 2.1 Indicador Ambiental.



Fuente: Elaboración Propia a partir del Reglamento para la obtención del Reconocimiento de playa: Playa Ambiental.

Requerimientos de servicios: La calidad y variedad de los servicios suelen ser un factor muy importante en la percepción de una playa turística, por lo tanto, los visitantes pueden elegir otra playa si el servicio no cumple con sus expectativas. En este contexto los indicadores a tener en cuenta son: los servicios sanitarios, las facilidades para las personas discapacitadas y la existencia de infraestructuras ambientalmente amigables.

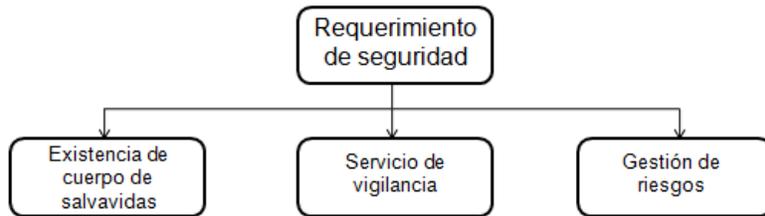
Figura 2.2 Indicador de servicios.



Fuente: Elaboración Propia a partir del Reglamento para la obtención del Reconocimiento de playa: Playa Ambiental.

Requerimientos de seguridad: Se entiende como la integridad física y moral de los usuarios, definiendo lineamientos, tanto para la vigilancia y seguimiento de la protección personal a través de la presencia policial, como a la gestión de riesgos en la playa, tales como corrientes de retorno o zonas peligrosas por construcciones costeras (Botero 2008). Estos dos enfoques, el policial y el físico, son elementos claves y fundamentales para la prestación de un servicio de calidad en las playas.

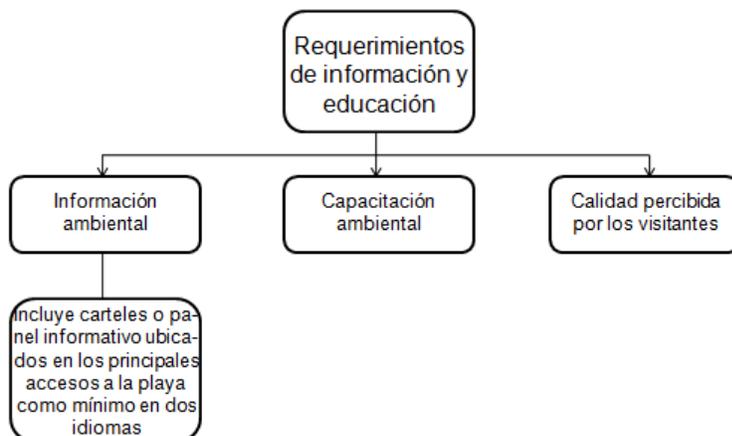
Figura 2.3 Indicadores de Seguridad.



Fuente: Elaboración Propia a partir del Reglamento para la obtención del Reconocimiento de playa: Playa Ambiental.

Requerimientos de información y educación: Esta categoría hace referencia a dos tipos de aspectos de los esquemas de certificación de playas, que generalmente se realizan conjuntamente: mecanismos de información pública y actividades de educación, normalmente ambiental. Los primeros están enfocados en la divulgación al público de información relevante sobre la playa, buscando promover en los usuarios el conocimiento sobre aspectos como la calidad ambiental de la playa, las actividades prohibidas, los límites de la zona de baño, entre otros, en busca del uso y disfrute adecuado (Botero, 2008). Estos requisitos son fundamentales para el aumento de la conciencia de los usuarios de la playa, tanto esporádicos como recurrentes, facilitando los procesos de mejora continua.

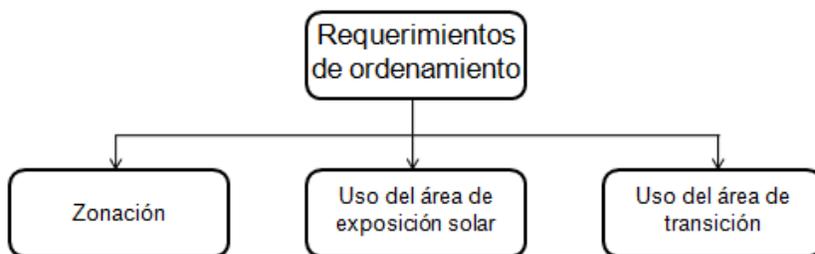
Figura 2.4 Indicadores de Información y Educación.



Fuente: Elaboración Propia a partir del Reglamento para la obtención del Reconocimiento de playa: Playa Ambiental.

Requerimientos de Ordenamiento: Esta categoría, denominada también como “manejo” en Botero(2008), incluye los aspectos que promueven, facilitan o exigen una mejor organización en la playa, así como la planeación estratégica y el cumplimiento de la normativa pertinente, generalmente a través de una gestión ambiental, participativa y/o integrada. Esta categoría también puede ser interpretada como los mecanismos de direccionamiento o control de las actividades que se desarrollan en la playa, por parte de los diversos intervinientes Kay y Alder (2005).

Figura 2.5 Indicadores de Ordenamiento.



Fuente: Elaboración Propia a partir del Reglamento para la obtención del Reconocimiento de playa: Playa Ambiental.

Los indicadores, según el CSAM y la Delegación Territorial del CITMA, están desglosados por criterios en correspondencia a los elementos que se requieren cumplir para su evaluación, los cuales se tendrán en consideración para el adecuado desarrollo de la investigación. A partir de la medición de los indicadores antes mencionados y los criterios que componen cada uno de ellos, se podrán determinar los principales problemas que afectan la zona de playa que se desea diagnosticar. Para esta evaluación se emplearán como herramientas principales la entrevista a directivos y la lista de chequeo, además de la observación directa por parte del investigador.

La Entrevista como método de investigación resulta imprescindible porque puede utilizarse como el principal método de recopilación de información cuando la selección

de la misma es limitada o pequeña, requiere del contacto personal y de la integración que a través de este espacio de comunicación se establece entre entrevistador y entrevistado, para obtener información, suministrar información o modificar conductas. Dispone de un plan o vía de preguntas con determinado ordenamiento y relación lógica, que se corresponde cuantitativa y cualitativamente con la información buscada según los objetivos de la investigación como: el perfil del entrevistado, la valoración sobre el área objeto de investigación, entre otras. La entrevista constituye una técnica que obtiene información de una forma amplia y abierta, en dependencia de la relación entre entrevistador y entrevistado. El entrevistador debe tener con anterioridad y bien claro, cuáles son los objetivos de la encuesta y cuáles son los problemas o aspectos importantes sobre los que le interesa obtener información y se debe ejecutar con precisión y dinámicamente la conducción de la entrevista. Esta guía puede ser temática en el sentido que se planifican los aspectos generales que debemos preguntar, lo que supone un grado mínimo de estructuración en las preguntas o puede estar totalmente estructurada, y que explícitamente detalle todas las posibles preguntas que agoten el campo de información. En este caso se utilizará la guía de la entrevista para el nivel de conocimientos que tienen directivos y trabajadores del hotel “Paradisus Princesa del Mar” sobre la situación ambiental de la playa y las posibles acciones de mejora de la misma.

Lista de Chequeo: Checklist u Hojas de Verificación, son formatos creados para realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de forma sistemática. Se usan para hacer comprobaciones sistemáticas de actividades o productos asegurándose de que el trabajador o inspector no se olvida de nada importante. Los usos principales de las listas de chequeo son: Realización de actividades en las que es importante que no se olvide ningún paso y/o deben hacerse las tareas con un orden establecido. Realización de inspecciones donde se debe dejar constancia de cuáles han sido los puntos inspeccionados. Verificar o examinar artículos. Examinar o analizar la localización de defectos. Verificar las causas de los defectos. Verificación y análisis de operaciones. Recopilar datos para su futuro análisis. De manera general, esta herramienta es

empleada para la realización de comprobaciones rutinarias con el objetivo de no pasar ningún elemento a evaluar por desapercibido, además para la simple obtención de datos sobre un tema específico.

Etapa IV: Análisis de los procesos a ser mejorados

Tarea 4: Obtención de la actividad crítica

Los procesos de una organización pueden ser divididos en subprocesos y actividades. La identificación detallada de cada una de las actividades es importante para una mayor precisión en el trabajo investigativo. Al identificar las actividades comprendidas dentro del proceso a mejorar se seleccionará la actividad crítica, es decir, la actividad que más aporta a la situación problémica en cuanto a: obtención de Esquemas de Certificación de Playa; calidad y atractivo de la playa; protección y mantenimiento de la playa; gestión Integral de Playa; cumplimiento de la Tarea Vida; satisfacción del cliente externo y éxito de la Gestión Ambiental. A partir de este momento el procedimiento estará encaminado al análisis de esta actividad, en busca de las causas principales que fomentan las situaciones problemáticas del hotel en cuestión. El método a utilizar es el brainstorming, comprendido con anterioridad.

Además, se utilizan los criterios económicos de la entidad para determinar el subproceso con mayor importancia económica para el período. Se revisa la cantidad de inversiones por subproceso, así como el monto total de efectivos destinados a la gestión de cada una de las actividades. Para ello los expertos se apoyaron en el principio del diagrama de Pareto visto con anterioridad. También se determinaron los porcentajes de satisfacción del cliente por subprocesos de la entidad para identificar el más afectado.

Etapa V: Evaluación basada en indicadores.

Tarea 5: Esquema de Certificación Playa Ambiental

Se realizará un diagnóstico que abarca la posición inicial de las actividades críticas, el análisis del cumplimiento de acciones de carácter ambiental que se ha proyectado el

hotel, al incluir acciones hacia el enfrentamiento al cambio climático y la realización de una evaluación para la obtención del Esquema de Certificación Playa Ambiental. Se utilizará como métodos la revisión de documentos y lista de chequeo.

Tarea 6: Esquema Iberoamericano de Certificación “PROPLAYAS - Paisaje de Playa”.

De ser posible, aquella zona de playa lista para el sello anterior, deberá ser sometida a una valoración en vistas de obtener en un futuro el Esquema Iberoamericano de Certificación “PROPLAYAS – Paisaje de Playa”. Los métodos a utilizar son la revisión de documentos, tormenta de ideas y lista de chequeo.

#### **Fase IV: Confección de la estrategia**

En esta etapa se realizará un análisis de los principales problemas y actividades que generan mayor impacto sobre las playas. Dentro de estos se puede mencionar la interpretación de mapas e imágenes satelitales para precisar las áreas más afectadas desde la observación que a su vez facilita la caracterización de la misma.

Una vez determinadas las afectaciones que posee la playa a partir del análisis de los resultados de la lista de chequeo y la entrevista que contendrán los requerimientos, indicadores y criterios específicos; y apoyándose en la observación directa, la interpretación de mapas e imágenes satelitales, se realizará un listado preliminar de los problemas que sean detectados. El cual será procesado mediante el método del coeficiente de Kendall para establecer el orden de importancia o prioridad con que requieren ser solucionados. También se utilizarán el diagrama de Pareto y el diagrama Causa-Efecto.

Etapa VI: Propositiva.

Tarea 7: Análisis de los principales problemas que mayor impacto generan sobre el medio ambiente.

La información obtenida, de los resultados de la Fase III, se filtra a través del método Kendall para darle un orden de importancia o prioridad a las deficiencias detectadas.

Posteriormente se realiza el diagrama Causa – Efecto que ilustra las causas que conllevan al problema fundamental.

#### Diagrama Causa- Efecto (Ishikawa o Espina de Pescado)

Representa las relaciones entre un efecto y sus causas potenciales. Las principales causas se organizan en sub-categorías, de tal forma que su representación gráfica es parecida al esqueleto de un pez (espina de pescado).

- Analiza las relaciones de causa y efecto.
- Comunica las relaciones de causa y efecto.
- Facilita la solución del problema desde los síntomas hasta la solución de sus causas.

#### Procedimiento:

1. Definir el efecto (el problema existente).
2. Realizar la primera gran expansión (consiste en determinar los eventos causales relacionados directamente con el efecto analizado).
3. Realizar la primera pequeña expansión (consiste en determinar las causas que provocan los eventos causales de la gran expansión).
4. Realizar la segunda pequeña expansión (permite profundizar en el análisis causal de cada evento y constituyen las causas de tercer orden que provocan cada evento).

#### Tarea 8: Plan de acciones para la mejora continua.

El plan de acciones para la mejora se hace sobre la base de las deficiencias arrojadas por la aplicación de las técnicas y herramientas antes abordadas siempre con el objetivo de dar solución a los problemas detectados. Se debe desarrollar un plan concreto con la definición de responsables y plazos para cada uno de los hitos. Se debe agregar un control de las acciones de mejora, para verificar el progreso paulatino y

conservación en el tiempo de los logros alcanzados. Se deben tener en cuenta los recursos a utilizar, a partir de un análisis cualitativo y cuantitativo de las acciones. Algunos de los métodos a utilizar son: brainstorming y checklist, expuestos anteriormente. Además se hace uso de la técnica entrevista como complemento y el diagrama causa – efecto para representar los principales problemas.

Ejemplo del Plan de acciones para la mejora continua:

Deficiencias	Acciones	Fecha de cumplimiento	Responsable	Quién controla	Recursos

Posteriormente se realizará el método de entrevista para obtener la información necesaria. En el anexo # 5 se encuentra la guía de la entrevista realizada.

#### Tarea 9: Contribución a la Tarea Vida

En la presente etapa se realiza una revisión de las tareas contenidas en el Plan de Estado para el Enfrentamiento al Cambio Climático (Tarea Vida) y las acciones identificadas por la entidad de adaptación y mitigación frente al cambio climático, en este caso las relacionadas con la gestión de la playa. Los métodos utilizados son los siguientes: lista de chequeo y brainstorming.

1. Identificación de las tareas por el hotel.
2. Identificación de las tareas que serán cumplidas con el aporte del plan de acciones para la mejora continua, propuestas al finalizar la tarea anterior.

#### **Conclusiones parciales Capítulo II.**

En función del desarrollo de esta investigación se elaboró un procedimiento metodológico para la realización de la evaluación de esquemas de certificación de playas y el diseño del plan de mejora y seguimiento con el fin de lograr los objetivos propuestos, el mismo puede ser utilizado como punto de partida para otras investigaciones con el uso más efectivo y eficiente de los recursos existentes. Las

herramientas y técnicas que se utilizan tributan a la metodología descrita y posibilitan obtener los resultados pertinentes para la investigación. Además se realizó un conveniente trabajo de campo en la zona principal objeto de estudio: la playa del hotel, el cual arrojó de forma preliminar algunos de los aspectos afectados en su gestión.

## **Conclusiones**

1. Se argumentó el marco teórico-conceptual que sustenta la importancia de la gestión ambiental, la Gestión Integrada de Playas (GIP), los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA), los Esquemas de Certificación (ECP) y el turismo sostenible.
2. Se diseñó el procedimiento estratégico dirigido a la obtención del Aval Playa Ambiental otorgado por el CITMA para el hotel “Paradisus Princesa del Mar”.

## **Recomendaciones**

1. Utilizar los fundamentos teóricos- metodológicos empleados en este trabajo para el estudio de franjas costeras con similares características de la provincia y el país.
2. Aplicar el procedimiento propuesto en el hotel “Paradisus Princesa del Mar” y otras entidades del Grupo Hotelero Gaviota y evaluar sus resultados.

## Bibliografía

- Aceranza, M. (2006). Conceptualización, origen y evolución del turismo. (pp. 46-48). México: Trillas
- Alfonso Arguelles, M. 2013. Análisis del impacto ambiental de la actividad turística, con criterios de integración, en el Área Protegida Ciénaga de Zapata. [Tesis de Diploma], en opción al título de Licenciado en Turismo Departamento de Turismo. Universidad de Matanzas. Matanzas, Cuba..
- Bayate Abreu, B. 2017. Propuesta de un programa de mejora para obtener la Certificación Playa Ambiental en el Hotel “Iberostar Varadero”. [Diploma], en opción al Título de Ingeniero Industrial. Departamento de Ingeniería Industrial. Universidad de Matanzas. Matanzas.
- Botero, C. 2013. “Evaluación de los esquemas de certificación de playas en América Latina y propuesta de un mecanismo para su homologación”. [Doctorado], en opción al Título de Doctor en Ciencias. Universidad de Cádiz. España.
- Botero, C. y Zielinski, S. 2012. Guía básica para la certificación de playas turísticas. Editorial Gente Nueva. Santa Marta, Colombia. 96 pp. Disponible en: [www.sistemascosteros.org](http://www.sistemascosteros.org)
- Bustos Flores, Carlos \* y Chacón Parra, Galia B. El desarrollo sostenible y la agenda 21 (Sustainable Development, Agenda 21) UNIVERSIDAD Rafael Belloso Chacín ISSN 1317-0570 ~ Depósito legal pp: 199702ZU31 Vol. 11 (2): 164 - 181, 2009 disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99312517003>
- Del Pino Domínguez, A. 2008. Diseño de un Modelo de Gestión para la evaluación y posicionamiento del Producto Turístico en la Agencia de Viajes Cubanacán, Sucursal Varaero. . [Tesis de Diploma], en opción al título de Licenciado en Turismo Departamento de Turismo. Universidad de Matanzas. Matanzas, Cuba.

- Díaz Fernández, P. L. 2018. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL: Certificaciones y Reconocimientos. Matanzas, Cuba, Universidad de Matanzas. 2018. PPT. pp.
- Fernández, P. R., Matsuda, Y., Subade, R.F. 2000. Coastal Area Governance system in the Philippines. Journal of Environment & Development. pp.
- Frías Jiménez, R. A.; Cuétara Sánchez, L., et al. 2008. Herramientas de apoyo a la solución de problemas no estructurados en empresas turísticas. Editorial universitaria. ISBN: 959-16-0304-9. pp. 236 pp.
- Jaime Ulloa, A. C. 2018. Procedimiento de renovación del Esquema de Certificación Playa Ambiental en el Destino Turístico Varadero. . [Diploma], en opción al TÍTULO DE LICENCIADO EN TURISMO DEPARTAMENTO DE TURISMO UNIVERSIDAD DE MATANZAS Matanzas.
- Monteagudo Esquivel, B. 2019. "Enfoque integrado y de mejora continua para la gestión y certificación de playa en el Complejo Hotelero Barceló Solymar-Occidental Arenas Blancas- Allegro Palma Real". [Diploma], en opción al Título de Ingeniero Industrial. Universidad de Matanzas. Matanzas.
- Moré Estupiñán, M.; Bosque Suárez, R.; Viltres Suárez, C., et al. 2010. Glosario de términos relacionados con la Educación Ambiental para el Desarrollo Sostenible. [Tesis de en opción al UNIVERSIDAD CENTRAL "MARTA ABREU" DE LAS VILLAS. Santa Clara. Cuba.
- ONU, 1987, DESARROLLO Y COOPERACION ECONOMICA INTERNACIONA~: MEDIO AMBIENTE. Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo Nota del Secretario General.
- ONU, 2016, Comisión de Estadística, Informe del Grupo Interinstitucional y de Expertos sobre los Indicadores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. 47º período de sesiones. Tema 3 a) del programa provisional. Temas de debate y para la adopción de decisiones: datos e indicadores en apoyo de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Disponible en: <http://undocs.org/E/CN.3/2016/2>

- ONU (2018), La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe (LC/G.2681-P/Rev.3), Santiago.
- Ortiz Ricardo, Y. 2019. “Diagnóstico de la situación ambiental de la playa del hotel Allegro Palma Real”. [Diploma], en opción al Título de Licenciado en Turismo. Universidad de Matanzas. Matanzas.
- PCC. 2016. Actualización de los Lineamientos de la Política económica y social del Partido y la Revolución para el periodo 2016-2021. POPULAR, A. N. D. P. La Habana. 2do. 56 pp.
- Ramírez Sosa, Erick E. 2018. Diseño de un producto turístico de interpretación del patrimonio en áreas protegidas del municipio Matanzas. [Diploma], en opción al Título de Licenciado en Turismo. Universidad de Matanzas. Matanzas
- Salinas Chávez, E. y La O Osorio, J. A. 2006. Turismo y sustentabilidad:De la teoría a la práctica en Cuba Cuaderno de Turismo. No 17. p.
- Valencia Paz, Y. 2014. Análisis de la efectividad de la gestión del destino Varadero. [Diploma], en opción al título de Licenciado en Turismo Departamento de turismo. Universidad de Matanzas. Matanzas, Cuba.
- Yepes Piqueras, V. 1995. Gestión Integral de las Playas Como Factor Productivo de la Industria Turística: El caso de la Comunidad Valenciana. III. Valencia. Universidad Politécnica de Valencia. 84-7721-358-5. 13 pp.

## Anexos

### Anexo # 1: Marco Iberoamericano de Homologación



Fuente: Evaluación de los esquemas de certificación de playas en América Latina y propuesta de un mecanismo para su homologación.

## Anexo # 2: Plan de Estado para el enfrentamiento al Cambio Climático (Tarea Vida)

The infographic is divided into two main sections: 'Acciones Estratégicas' (Strategic Actions) on the left and 'Tareas' (Tasks) on the right. Each section contains a numbered list of specific measures and goals.

### Acciones Estratégicas

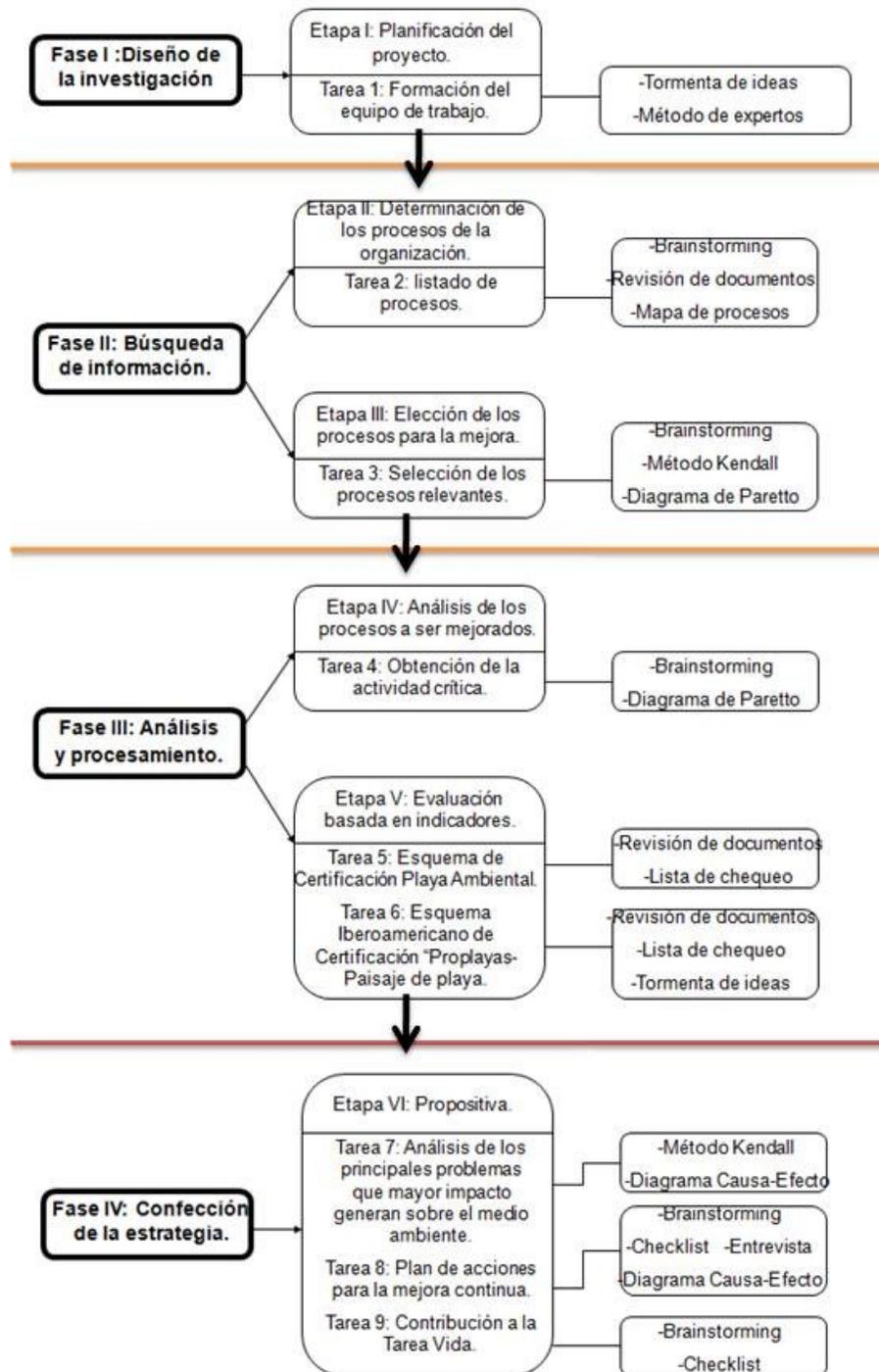
1. No permitir las construcciones de nuevas viviendas en los asentamientos costeros amenazados que se pronostica su desaparición por inundación permanente y los más vulnerables. Reducir la densidad demográfica en las zonas bajas costeras.
2. Desarrollar concepciones constructivas en la infraestructura, adaptadas a las inundaciones costeras para las zonas bajas.
3. Adaptar las actividades agropecuarias, en particular las de mayor incidencia en la seguridad alimentaria del país, a los cambios en el uso de la tierra como consecuencia de la elevación del nivel del mar y la sequía.
4. Reducir las áreas de cultivos próximas a las costas o afectadas por la intrusión salina. Diversificar los cultivos, mejorar las condiciones de los suelos, introducir y desarrollar variedades resistentes al nuevo escenario de temperaturas.
5. Planificar en los plazos determinados los procesos de reordenamiento urbano de los asentamientos e infraestructuras amenazadas, en correspondencia con las condiciones económicas del país, comenzando por medidas de menor costo, como soluciones naturales inducidas (recuperación de playas, reforestación).

### Tareas

1. Identificar y acometer acciones y proyectos de adaptación al cambio climático, de carácter integral y progresivos, necesarios para reducir la vulnerabilidad existente en las 15 zonas identificadas como prioritarias, considerando en el orden de actuación la población amenazada, su seguridad física y alimentaria y el desarrollo del turismo.
2. Implementar las normas jurídicas necesarias para respaldar la ejecución del Plan de Estado, así como asegurar su estricto cumplimiento, con particular atención en las medidas encaminadas a reducir la vulnerabilidad del patrimonio construido, priorizando los asentamientos costeros amenazados.
3. Conservar, mantener y recuperar integralmente las playas arenosas del archipiélago cubano, priorizando las urbanizadas de uso turístico y reduciendo la vulnerabilidad estructural del patrimonio construido.
4. Asegurar la disponibilidad y uso eficiente del agua como parte del enfrentamiento a la sequía, a partir de la aplicación de tecnologías para el ahorro y la satisfacción de las demandas locales. Elevar la infraestructura hidráulica y su mantenimiento, así como la introducción de acciones para la medición de la eficiencia y productividad del agua.
5. Dirigir la reforestación hacia la máxima protección de los suelos y las aguas en cantidad y calidad, así como a la recuperación de los manglares más afectados. Priorizar los embalses, canales y franjas hidrorreguladoras de las cuencas tributarias de las principales bahías y de las costas de la plataforma insular.
6. Detener el deterioro, rehabilitar y conservar los arrecifes de coral en todo el archipiélago, con prioridad en las crestas que bordean la plataforma equatorial y protegen playas urbanizadas de uso turístico. Evitar la sobrepesca de los peces que favorecen a los corales.
7. Mantener e introducir en los planes de ordenamiento territorial y urbano los resultados científicos del Macroproyecto sobre Peligros y Vulnerabilidad de la zona costera (2050-2100), así como los Estudios de Peligro, Vulnerabilidad y Riesgo en el ciclo de reducción de desastres. Emplear esta información como alerta temprana para la toma de decisiones por parte de los OACE, OSCE, EN, CAP y CAM.
8. Implementar y controlar las medidas de adaptación y mitigación al cambio climático derivadas de las políticas sectoriales en los programas, planes y proyectos vinculados a la seguridad alimentaria, la energía renovable, la eficiencia energética, el ordenamiento territorial y urbano, la pesca, la agropecuaria, la salud, el turismo, la construcción, el transporte, la industria y el manejo integral de los bosques.
9. Fortalecer los sistemas de monitoreo, vigilancia y alerta temprana para evaluar sistemáticamente el estado y calidad de la zona costera, el agua, la sequía, el bosque, la salud humana, animal y vegetal.
10. Priorizar las medidas y acciones para elevar la percepción del riesgo y aumentar el nivel de conocimiento y el grado de participación de toda la población en el enfrentamiento al cambio climático y una cultura que fomente el ahorro del agua.
11. Gestionar y utilizar los recursos financieros internacionales disponibles, tanto los provenientes de fondos climáticos globales y regionales, como los de fuentes bilaterales, para ejecutar las inversiones, proyectos y acciones que se deriven de cada una de las Tareas de este Plan de Estado.

Fuente: Folleto Tarea Vida.

Anexo # 3: Procedimiento estratégico para la obtención del Aval Playa Ambiental que otorga el CITMA.



Fuente: Elaboración Propia.

Anexo # 4: Procedimiento para la selección de expertos.

1. Confeccionar una lista inicial de personas posibles de cumplir los requisitos para ser expertos en la materia a trabajar. La cantidad de expertos a seleccionar debe ser menor o igual que a  $a * n$  donde:

a- Número entre 0.7 e 1, prefijado por el investigador

n- Elementos que caracterizan un determinado objeto de estudio (número de atributos).

2. Realizar una valoración sobre el nivel de experiencia y evaluar de esta forma los niveles de conocimientos que poseen sobre la materia. Para ello se realiza una primera pregunta para una autoevaluación de los niveles de información y argumentación que tienen sobre el tema en cuestión.

En esta pregunta se les pide que marquen con una X, en una escala creciente del 1 al 10, el valor que se corresponde con el grado de conocimiento o información que tienen sobre el tema a estudiar.

Experto No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1-										
2-										
n...										

3. A partir de aquí se calcula el Coeficiente de Conocimiento o Información ( $K_c$ ), a través de la ecuación 1:

Ecuación 1:  $K_{cj} = \frac{r}{n}$  (0,1)

Donde:  $K_{cj}$ : Coeficiente de Conocimiento o Información del experto "j"                      n:  
Rango seleccionado por el experto "j"

4. Se realiza una segunda pregunta que permite valorar un grupo de aspectos que influyen sobre el nivel de argumentación o fundamentación del tema a estudiar (marcar con una X).

Fuentes de argumentación o fundamentación	Alto	Medio	Bajo
1- Análisis teóricos realizados por usted			
2- Su experiencia obtenida			
3- Conocimientos de trabajo en el país			
4- Conocimientos de trabajo en el extranjero			
5- Cursos de actualización			
6- Su intuición			

5. Aquí se determinan los aspectos de mayor influencia. Las casillas marcadas por cada experto en la tabla se llevan a los valores de una tabla patrón:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia		
	Alto	Medio	Bajo
1- Análisis teóricos realizados por usted	0.3	0.2	0.1
2- Experiencia obtenida	0.5	0.4	0.2
3- Conocimientos de trabajo en el país	0.05	0.05	0.05
4- Conocimientos de trabajo en el extranjero	0.05	0.05	0.05
5- Cursos de actualización	0.05	0.05	0.05
6- Intuición	0.05	0.05	0.05

Los aspectos que influyen sobre el nivel de argumentación o fundamentación del tema a estudiar permiten calcular el Coeficiente de Argumentación ( $K_a$ ) de cada experto, a partir de la ecuación 2.

$$\text{Ecuación 2: } K_a = \sum_{i=1}^6 N_i$$

Donde:  $K_a$ : Coeficiente de Argumentación

$N_i$ : Valor correspondiente a la fuente de argumentación "i". (1 hasta 6)

7. Una vez obtenidos los valores del Coeficiente de Conocimiento ( $K_c$ ) y el Coeficiente de Argumentación ( $K_a$ ) se procede a obtener el valor del Coeficiente de Competencia ( $K$ ) que finalmente es el coeficiente que determina en realidad que experto se toma en consideración para trabajar en la investigación. Este coeficiente ( $K$ ) se calcula según la ecuación 3. Ecuación 3:  $K = 0,5 (K_c + K_a)$

Donde:  $K$ : Coeficiente de Competencia

$K_c$ : Coeficiente de Conocimiento

$K_a$ : Coeficiente de Argumentación

8. Posteriormente, obtenidos los resultados, se valoran en la siguiente escala:

$0,8 < K < 1,0$  Coeficiente de Competencia Alto

$0,5 < K \leq 0,8$  Coeficiente de Competencia Medio

$K \leq 0,5$  Coeficiente de Competencia Bajo

9. El investigador debe utilizar, para su consulta, a expertos de competencia alta, nunca se utilizará expertos de competencia baja.

Fuente: Gestión y mejora de procesos de empresas turísticas, 2017.

Anexo # 5: Guía para la entrevista.

Guía para la entrevista

*Evaluación del posible plan de acciones de mejora*

Este cuestionario se aplica al equipo de expertos de la investigación, se utilizará solamente para los fines del trabajo que actualmente se desarrolla. Gracias por su colaboración.

Perfil del entrevistado

Nombre y Apellidos:

EDAD:  Menos de 30 años       31 – 59 años       Más de 60 años SEXO:  Femenino       Masculino

Ciudad natal y lugar donde reside actualmente:

Preguntas sobre las deficiencias detectadas

1. ¿Está de acuerdo con los problemas encontrados, que afectan la calidad de la playa? Explique.
2. ¿Qué causas generales provocan estos problemas?
3. Exprese su valoración de las siguientes deficiencias (Diga sólo una valoración para cada deficiencia)

Deficiencias	De suma importancia	Importante	Neutral	No importante	No importante del todo
Existencia de alteraciones del perfil de playa debido a factores antrópicos					
Cobertura del uveral por					

debajo del 90%					
Cobertura herbácea inferior al 90% en pendiente anterior o en duna en formación					
Existencia de algunas plantas exóticas e invasoras					
Conservación del piso de hojarasca inferior al 100%					
Insuficientes infraestructuras y equipamientos que no garantizan los servicios a los discapacitados					
Insuficiente cantidad de facilidades de accesos públicos					
Existencia de facilidades de accesos públicos que no cumplen con la norma de seguridad					
Inexistencia de la cartelería ambiental (carteles informativos, regulativos y de educacionales)					

Deficiente zonificación funcional de la playa					
Deficiente delimitación de las actividades para prevenir conflictos y accidentes					
No se cuenta con el Aval Ambiental (cumplimiento de la legislación ambiental)					

4. ¿Considera usted que éstas son las únicas deficiencias que afectan la playa?

Preguntas sobre las acciones de mejora

5. ¿Considera usted que es necesaria la toma de acciones para eliminar los problemas detectados? Explique.

6. ¿Qué acciones a nivel empresarial propondría?

7. ¿Qué acciones a nivel de gestión de la playa propondría?

Preguntas sobre la gestión de las acciones de mejora

8. ¿Cree usted que todas las acciones se pueden resolver en el mismo período de tiempo? Explique y proponga una fecha de cumplimiento.

9. ¿Quién considera que es el máximo responsable de las deficiencias?

10. ¿Quién considera usted que debe controlar cada deficiencia?

Preguntas sobre valoración económica

11. ¿Considera que para la resolución de las acciones se necesitan recursos monetarios?

Sí

No

Se abstiene

Si “No”: ¿Por qué?

Si “Sí”: ¿Proponga a su juicio un monto total?

12. ¿Considera la necesidad de recursos cualitativos?

Sí

No

Se abstiene

Si “No”: ¿Por qué?

Si “Sí”: Explique cuáles serían necesarios

Fuente: Elaboración Propia.