



Universidad de Matanzas

Facultad de Ciencias Empresariales.

Departamento de Turismo

**PROCEDIMIENTO DE OBTENCIÓN DEL ESQUEMA
CERTIFICACIÓN PLAYA AMBIENTAL.**

Trabajo de diploma en opción al Título de Licenciado en Turismo

Autor: Lázaro Alejandro Morales Cuesta

Tutor: Lic. Erick Enrique Ramírez Sosa

Cotutor: M.Sc. Boris Abel Nieves Gutiérrez

Matanzas, 2022

Declaración de Autoridad.

Declaro que soy el único autor del presente Trabajo de Diploma titulado: “Procedimiento de obtención del Esquema Certificación Playa” y autorizo a la Universidad de Matanzas, a la Delegación Territorial del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente y a la Delegación Territorial Gaviota Varadero a que haga uso del mismo como medio de consulta para futuras generaciones interesadas en el tema.

Lázaro Alejandro Morales Cuesta

Contenido

Introducción.....	1
Capítulo I: Marco teórico - referencial de la investigación.	6
1.1 Los Esquemas de Certificación de Playa. Definición, evolución e importancia.	6
1.2 Los Esquemas de Certificación de playas en la gestión turística.....	12
1.3 El Esquema Playa Ambiental aplicado en Cuba.	16
1.4 El proceso de otorgamiento y renovación de los ECP: Playa Ambiental.	19
Capítulo II: Procedimiento de Certificación Playa Ambiental.....	26
2.1 Revisión de procedimientos metodológicos precedentes.	26
2.2 Propuesta del procedimiento de obtención del ECP Playa Ambiental.	31
Conclusiones.....	48
Recomendaciones.....	49
Bibliografía.	50
Anexos.	54

Resumen.

Las playas turísticas son recursos costeros de alta importancia ambiental y económica. Los Esquemas de Certificación de Playas (ECP) han sido creados para proteger estos recursos y promover altos niveles de calidad turística. En Cuba se trabaja en el perfeccionamiento del sello Playa Ambiental, como ECP. El presente trabajo de diploma tiene como objetivo, proponer un Esquema Certificación Playa Ambiental, como una etapa superior en el constante esfuerzo por alcanzar la sostenibilidad en la gestión turística. Para ello se realizó un análisis basado en la información primaria y secundaria, aplicando los métodos, técnicas y herramientas siguientes: revisión bibliográfica, observación directa, entrevista, tormenta de ideas, análisis estratégico DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), el coeficiente de concordancia de Kendall y el método Delphi. Para el procesamiento estadístico fueron utilizados los softwares Microsoft Excel y SPSS versión 19.0. Como resultado de la investigación se logró un procedimiento para la implementación del Esquema de Certificación de Playa Ambiental y su validación por expertos del campo de acción.

Palabras claves: Esquema de Certificación de Playa, Playa Ambiental, sostenibilidad, gestión turística.

Abstract.

Tourist beaches are coastal resources of high environmental and economic importance. The Beach Certification Schemes (BCS) have been created to protect these resources and promote high levels of tourism quality. In Cuba, work is being done to improve the Playa Ambiental seal, such as BCS. The objective of this diploma work is to propose an Environmental Beach Certification, as a higher stage in the constant effort to achieve sustainability in tourism management. For this, an analysis based on primary and secondary information was carried out, applying the following methods, techniques and tools: bibliographic review, direct observation, interview, brainstorming, strategic SWOT analysis (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats), the coefficient Kendall's concordance and the Delphi method. For statistical processing, Microsoft Excel and SPSS version 19.0 software were used. As a result of the investigation, a procedure was achieved for the implementation of the Environmental Beach Certification Scheme and its validation by experts from the field of action.

Keywords: Beach Certification Scheme, Environmental Beach, sustainability, tourism management.

Abstrack.

Touristenstrände sind Küstenressourcen von hoher ökologischer und wirtschaftlicher Bedeutung. Die Strandzertifizierungssysteme (SZS) wurden geschaffen, um diese Ressourcen zu schützen und ein hohes Maß an touristischer Qualität zu fördern. In Kuba wird an der Verbesserung des Umweltstrand -Siegels wie SZS gearbeitet. Das Ziel dieser Diplomarbeit ist es, ein Umweltzertifizierungssystem für Strände vorzuschlagen, als eine höhere Stufe in den ständigen Bemühungen um Nachhaltigkeit im Tourismusmanagement. Dazu wurde eine auf Primär- und Sekundärinformationen basierende Analyse mit folgenden Methoden, Techniken und Werkzeugen durchgeführt: bibliografische Überprüfung, direkte Beobachtung, Interview, Brainstorming, strategische SWOT-Analyse (Schwächen, Bedrohungen, Stärken und Chancen), der Koeffizient Kendall's Konkordanz und Delphi-Methode. Für die statistische Verarbeitung wurden Microsoft Excel und die Software SPSS Version 19.0 verwendet. Als Ergebnis der Untersuchung wurde ein Verfahren zur Umsetzung des Umweltstrand-Zertifizierungssystems und dessen Validierung durch Experten aus dem Handlungsfeld erreicht.

Schlüsselwörter: Strandzertifizierungssystem, Umweltstrand, Nachhaltigkeit, Tourismusmanagement.

Introducción.

Según revela un informe de WWF del año 2010, la huella ecológica de la humanidad, es decir, nuestro impacto sobre el planeta, se ha duplicado desde mediados de la década de los años 60 y excede en la actualidad, casi en 50% su capacidad de regeneración. La zona costera se ve afectada también por los efectos del cambio climático. Como se conoce, el mismo tiene su génesis en la atmósfera y provoca cambios en las temperaturas, las precipitaciones y los vientos. Estos parámetros se relacionan directamente con la formación de las tormentas y el ascenso del nivel medio del mar, fenómenos que afectan dicha zona.

Hay que tener en cuenta que la costa constituye el escenario donde interactúan la tierra, el mar y la atmósfera, por lo que cualquier variación en al menos uno de estos medios provocará cambios en la misma. Los ecosistemas marinos y costeros donde el hombre no ha provocado cambios, han logrado adaptarse a las alteraciones producidas por determinados efectos del cambio climático, como son: el incremento del nivel del mar y los eventos meteorológicos extremos. No obstante, resulta importante conocer que la sinergia que se está produciendo entre el cambio climático y las actividades del hombre constituye la amenaza más seria que enfrentan las costas a nivel mundial. Entre los ecosistemas presentes en la zona costera se encuentran las playas. Las mismas constituyen un importante recurso tanto natural como económico, que en las últimas décadas han venido experimentando un deterioro generalizado de sus condiciones estético - recreativas.

Con el fin de confrontar los impactos negativos de la actividad humana sobre el planeta, en 1998 la Convención de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo presentó a gran escala el concepto de desarrollo sostenible que puede ser definido como "un desarrollo que satisfaga las necesidades del presente" sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades. Luego, el concepto de desarrollo sostenible implica que es posible tener desarrollo económico y al mismo tiempo proteger el medio ambiente.

Debido a la necesidad de mejoramiento continuo de las condiciones locales y para promover los espacios naturales con vocación turística y así mismo el concepto de certificación de playa turística, nombran los conceptos de certificación de playa turística.

Las certificaciones de playa son esquemas que buscan evaluar características de una playa en particular, normalmente turística, a través de criterios de conformidad mensurables. La implementación de un Esquema de Certificación de Playa (ECP) es voluntaria y el beneficio se relaciona no solo con la conservación, sino también con el reconocimiento y la diferenciación de la playa como producto turístico.

Desde el inicio del manejo integrado costero se han desarrollado varias herramientas cuyo objetivo es tener mejor control y un desarrollo sostenible en las costas. Los esquemas de certificación de playas son herramientas para su manejo sostenible llenando el vacío entre recreación y turismo. De esta manera se pueden adoptar prácticas más adecuadas contribuyendo a la mejora del ambiente costero, lo cual debe incluir a todos los actores en el proceso de seguridad, calidad del agua y actividades de educación.

Un alto nivel de participación y un enfoque que abarque aspectos socioculturales contribuirán a mejorar el nivel de la gestión local, mejoraría la calidad de las comunidades y mantendría la rentabilidad del turismo sin la degradación del ambiente natural.

Existen varias formas de evaluar la calidad ambiental de un espacio público como son las playas. Las certificaciones de calidad ISO 14001 tienen el objetivo de contribuir a la mitigación de la contaminación ambiental, reducir la huella ecológica para cuidar el medio ambiente y aplicar medidas de gestión de residuos adecuadas en las playas. Este sistema internacional otorga un valor añadido a las zonas costeras que cada vez es más apreciado por los visitantes de las mismas.

La normativa ISO 14001 es de implantación internacional y cuenta con varios puntos clave para las playas, por ejemplo, la mejora selectiva de residuos, el control en el gasto de energía y agua, el análisis periódico del agua del mar y la

arena, las técnicas avanzadas de limpieza de la arena, la información que se ofrece a los usuarios de las playas, la vigilancia y la seguridad de las mismas. Lo que se suele hacer es ejecutar controles y mejoras para conseguir la certificación. Una vez conseguida, se considera que la playa tiene las condiciones óptimas para el cuidado de nuestro medio ambiente.

En el caso específico de Cuba, donde las playas arenosas representan el 16% de nuestras costas, también se aprecia de forma generalizada dicho fenómeno.

La evaluación realizada por Juanes et al. (2014) en 424 playas cubanas permitió comprobar que el 86% de ellas presentaban indicios de erosión. Del total de estas, el 89% mostraban una erosión moderada y el 11% intensa.

Existen varios hoteles en Polo Turístico Varadero que ostentan esta certificación de calidad en sus playas, (**Anexo 1**). Dentro de los parámetros que se evaluaron destacan el uso del recurso natural, infraestructura y servicios necesarios para el uso de la playa, calidad del agua de baño, cobertura vegetal, geomorfología de la ribera y la conciencia ambiental de trabajadores vinculados a la zona costera y usuarios.

Las playas, no cuentan hoy, con volúmenes de arena suficientes en las dunas, para su autodefensa contra eventos meteorológicos severos. Los efectos globales de la contaminación y el calentamiento también se manejan como causas de la ruptura del balance de sedimentos: por el ascenso del nivel del mar y la disminución en el aporte biogénico de sedimentos. Falta contribución a la erradicación de la casuarina y otras especies exóticas invasoras, además, es necesaria la regeneración del frente de playa y la capacitación profesional. A pesar de que se han habilitado contenedores para desechos, no son suficientes en temporada alta de turismo. Por otra parte, las sombrillas están en mal estado y los chiringuitos de playa carecen de higiene y servicios sanitarios.

Por ello se plantea el siguiente **problema científico**: ¿cómo evaluar la efectividad del esquema de certificación de playa?

Objeto de Investigación: los esquemas de certificación ambiental en los procesos de gestión turística.

Campo de acción: El proceso de aplicación de esquemas para la gestión sostenible de las condiciones ambientales del frente de playa.

Preguntas científicas:

- 1- ¿Cuál es el marco teórico-referencial para diseñar un Esquema de Certificación Playas y el esquema de certificación de playa ambiental aplicado en Cuba?
- 2- ¿Cómo diseñar un procedimiento para la aplicación esquema de certificación de playa?

Para dar respuesta al problema científico anteriormente planteado se tiene como **objetivo general**, proponer un procedimiento para la aplicación del esquema de certificación de playa ambiental.

Para cumplimentar el mismo se identifican los siguientes **objetivos específicos:**

- 1- Determinar los fundamentos teóricos metodológicos que sustentan la gestión turística sostenible en el frente de playa y el proceso de aplicación de esquemas de certificación como vía para un turismo.
- 2- Caracterizar el estado actual de la aplicación del esquema de certificación Playa Ambiental a la gestión sostenible de las condiciones ambientales del frente de playa.
- 3- Elaborar un procedimiento para aplicación del esquema de certificación Playa Ambiental.

La investigación se basó en la aplicación de métodos tales como el histórico-lógico, analítico-sintético, inductivo-deductivo y el tránsito de lo abstracto a lo concreto. El estudio se fundamentó en información primaria y se aplicaron técnicas cualitativas y cuantitativas de búsqueda de información tales como las reuniones de grupo y las entrevistas a expertos.

La investigación presenta la siguiente estructura: resumen, introducción, dos capítulos, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos como suplemento de los resultados obtenidos.

La introducción describe una situación problemática y fundamenta el problema científico a resolver, el Capítulo I, aborda el marco teórico y metodológico referencial sobre las diferentes temáticas de la investigación y el Capítulo II resume el procedimiento de obtención del Esquema de Certificación Playa Ambiental.

Cuba ha formulado leyes precisas y aplicables perfectamente a la gestión turística, entre los que destacan: los artículos 10, 15 y 27 de la Constitución de la República; la Ley No. 81 del Medio Ambiente, 1997 y las legislaciones ambientales y normativas básicas asociadas al desempeño ambiental de instalaciones turísticas en el país. El tema de la investigación se corresponde con el Lineamiento 161 de la Política Económica y Social aprobado en el Sexto Congreso de del PCC, actualizado en el Octavo donde se plantea “Sostener y desarrollar investigaciones integrales para proteger, conservar y rehabilitar el medio ambiente, evaluar impactos económicos y sociales de eventos extremos, y adecuar la política ambiental a las proyecciones del entorno económico y social. Ejecutar programas para la conservación, rehabilitación y uso racional de los recursos naturales. Fomentar procesos de educación ambiental, considerando todos los actores de la sociedad”. (PCC, 2021).

El procedimiento propuesto constituye un paso de avance en el logro de la sostenibilidad en la zona de playa.

Capítulo I: Marco teórico - referencial de la investigación.

En el presente capítulo se hace referencia a los antecedentes teóricos relacionados con la investigación a partir de la revisión de la literatura desarrollada por diferentes autores que han abordado dicha temática ambiental, específicamente desde el punto de vista turístico y de la hotelería cubana, así como los fundamentos para diseñar un Esquema de Certificación de Playa Ambiental.

En el hilo conductor para la construcción del marco teórico-referencial de la investigación se consideran los siguientes aspectos:

- Los Esquemas de Certificación de Playas (ECP).
- Los Esquemas de Certificación de Playas en la gestión turística
- El Esquema Playa Ambiental aplicado en Cuba.
- El análisis del procedimiento de otorgamiento del Esquema de Certificación Playa Ambiental a partir de experiencias internacionales y de la opinión de expertos cubanos que contribuyeron a su creación.

1.1 Los Esquemas de Certificación de Playa. Definición, evolución e importancia.

Las certificaciones de calidad en playas marítimas, ambientales o turísticas, son una herramienta relativamente moderna. A mediados de la década de 1980 se creó en Francia la primera certificación de playas en el mundo, con el nombre de Banderas Azules (FEE, 2006). Este sello ambiental para playas turísticas se extendió rápidamente por Europa, cubriendo hoy en día prácticamente la totalidad de países de la Unión. A su vez, otras certificaciones iban siendo creadas, como la Seaside Award o la Good Beach Guide en el Reino Unido.

Este crecimiento del número de certificaciones de playas estaba unido al creciente interés del público, especialmente el turístico, por mejores condiciones ambientales y de prestación de servicios. Como resultado, la mayoría de las certificaciones se concentraron en la protección ambiental, las instalaciones sanitarias y la infraestructura de servicio al turista. Algunas incluyeron también

aspectos de seguridad del bañista y de información al visitante de la playa. A pesar de esto, las certificaciones seguían siendo iniciativas que estaban aisladas de los planes y programas de gestión costera, que también se multiplicaban profusamente en los años 90 e inicios del siglo XXI.

Entre las certificaciones más reconocidas internacionalmente por el logro de la calidad ambiental, se encuentran las enfocadas a las zonas costeras y específicamente las relacionadas con el uso seguro y racional de las playas.

La gestión de playas es una aplicación de los lineamientos del manejo integrado costero a escala local (Botero y Hurtado 2009, Williams y Micallef 2009). Según Williams y Micallef (2009) la gestión de playas busca lograr un uso físico y un desarrollo óptimo de la playa, que respete elementos físicos naturales del ambiente playero, satisfaciendo las necesidades sociales básicas dentro de ese ambiente. Las certificaciones de playas tienen objetivos similares, ya que están consideradas como herramientas para el manejo sostenible de las playas, llenando el vacío entre recreación, o turismo, y conservación (Nelson y Botterill 2002, Marín, 2006). Sin embargo, los ECP han recibido muchas críticas por su orientación a la satisfacción del usuario de la playa y el objetivo de su manejo dirigido hacia el mejoramiento de las comodidades turísticas.

Gran parte de la crítica a los ECP está dedicada a su enfoque comercial y su baja atención a los aspectos relacionados con sostenibilidad sociocultural, específicamente con la gestión participativa, inclusión de los valores de la comunidad y satisfacción y percepción de los actores (Nelson et al. 2000, Van Maele et al. 2000 en Cagilaba y Rennie 2005). También, Nelson y Botterill (2002) concluyeron en su trabajo, que, aunque los esquemas de certificación de playas presentan un gran potencial, su contribución al desarrollo sostenible es muy limitada. Según los autores, el enfoque de arriba hacia abajo (top-down) todavía predomina en la mayoría de los ECP y en el campo de gestión de playas en general.

Las herramientas de gestión más comunes en el manejo integrado costero, como la zonificación y la capacidad de carga, son obligatorias en pocos casos de los

ECP europeos. Por esto, es común la situación de sobrecarga en muchas playas certificadas, donde a pesar que los usuarios son conscientes del tipo de playa que están visitando, los gestores aceptan el nivel de saturación o sobrecarga como una característica habitual y normal de su playa.

Debido a estos factores, y otros ya mencionados, la verdadera efectividad de los ECP para manejo costero en el marco de sostenibilidad es en gran parte desconocida. El establecimiento de los aspectos claves para asegurar un alto nivel de efectividad en el manejo resultaría, no solo en el aumento de la compatibilidad de los esquemas de certificación con los planes de manejo costero, sino que también podría mejorar el nivel de la gestión local a través del enfoque de abajo hacia arriba (bottom-up).

La gestión sostenible de playas sólo se logrará a través de estrategias de manejo que abarquen estrechamente los procesos naturales y se integren dentro de la planificación estratégica de la zona costera. En definitiva, el concepto de sostenibilidad, en que se basa el Manejo Integrado Costero (MIC), abarcaría cuatro ejes: ambiental, sociocultural, económico e institucional. En consecuencia, el mejor enfoque de los ECP sería el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades, manteniendo la rentabilidad del turismo sin la degradación de la calidad del ambiente natural. Este ajuste de las certificaciones facilitaría el manejo sostenible y participativo de toda el área costera donde se ubica la playa, para lo cual sería importante determinar un marco común de todas las certificaciones, acorde a las características mencionadas. Cabe mencionar que la estandarización de los ECP en Cuba resultaría en un reconocimiento más amplio de los esquemas por parte de los turistas, además de la unificación de los esfuerzos de promoción de estas herramientas en diferentes países. En consecuencia, su mayor popularidad podría incrementar la demanda para su implementación.

Los esquemas de Certificación de Playa funcionan como un sistema de gestión de calidad y de gestión ambiental conjuntos, aplicados a un espacio costero particular, que es la playa. Están considerados como herramientas para el manejo sostenible de playas, llenando el vacío entre recreación, turismo y conservación.

De esta manera, en la escala local, individuos o compañías pueden adoptar prácticas más adecuadas, contribuyendo a la mejora del ambiente costero. Para las empresas y/o productores, las certificaciones constituyen herramientas de comercialización que le dan credibilidad de garantía del producto y/o servicio, agregándole valor y potenciando su identificación y diferenciación en el mercado (Díaz Fernández, 2018).

Contribuyen al mejoramiento de la imagen empresarial, lo que permite acceder a nuevos mercados y ampliando las cuotas del mismo. La aplicación de las certificaciones apuesta por el logro de la sostenibilidad a partir de beneficios ambientales alcanzados.

A su vez, las certificaciones proporcionan al consumidor:

- Confianza: para evitar ser engañado.
- Satisfacción: características implícitas y explícitas del producto y/o servicio.
- Identificación: distinguir y reconocer el producto y/o servicio que busca.

Teniendo en cuenta dichas garantías hacia los consumidores, existen certificaciones para cada área y/o proceso específico que requieren de esquemas estructurados adecuadamente para el logro de la sustentabilidad de las organizaciones.

Los denominados Esquemas de Certificación de Playas (ECP) (Beach Certification Schemes) incluyen todos aquellos programas e iniciativas que busquen el reconocimiento público de la gestión de una o varias playas turísticas, independiente de su enfoque; en otras palabras, se consideran ECP los premios (Cagilaba y Rennie), ecoetiquetas (ecolabels) y sistemas de gestión tipo ISO (management systems), dado que su proceso de evaluación siempre busca la entrega y autorización de uso de un símbolo de calidad registrado e identificable como reconocimiento por alcanzar unos objetivos.

Los ECP no solo promueven la organización de los intervinientes en la playa, sino que además pueden ser utilizados por la comunidad local para ejercer presión sobre los organismos públicos, para que tomen acciones puntuales de interés

general. Es así que, una vez empezado el proceso de certificación, se justifica con mayor solidez la inversión de presupuestos públicos y privados en el mejoramiento de las condiciones de la playa. Este fenómeno, además, se ve potenciado con el tiempo, ya que, una vez obtenida la certificación, el apoyo en su mantenimiento será prácticamente una obligación de las autoridades locales, para evitar con la culpa de perder el reconocimiento ya logrado. (Bayate Abreu, 2017).

Sintetizando, según Botero y Zielinski (Botero y Zielinski) las características más comunes de las certificaciones de playas se pueden resumir en:

1. Aplicación voluntaria.
2. Otorgamiento de un logotipo distintivo.
3. Fomento al cumplimiento de regulaciones (locales, nacionales e internacionales) y a implementar medidas ambientales y sociales más allá de lo exigido por la ley.
4. Aplicación de algún sistema de evaluación o auditoría.

Analizando las características hay que tener en cuenta que la voluntariedad, parte del deseo de diferenciación de un Destino sobre sus competidores, siendo sus principales características: la organización que adopta no está obligada por ley a hacerlo, y que el grupo de usuarios a quien va dirigida puede elegir si la tienen en cuenta o no. (WTO, 2006).

Con relación a la entrega de logotipos, las certificaciones en su función de diferenciación de un Destino deben generar una imagen representativa del nivel de calidad que dicen avalar. Esta imagen se ve representada en sellos, banderas y otros tipos de símbolos, que son expuestos de manera pública en la playa o Destino que ha logrado cumplir los requisitos mínimos preestablecidos y desea comunicarlo e incluirlo en la publicidad impresa o digital para conocimiento de potenciales clientes. La tercera característica de los ECP es su función de promotor de la legislación aplicable a playas turísticas, lo cual surge de la compleja normatividad y competencias que allí convergen, así como del respeto al “estado de derecho” que suele imperar en las democracias modernas. Finalmente, se encuentran las auditorías como la manera universal de verificar que los

requisitos preestablecidos se estén cumpliendo, basadas en el principio de credibilidad. Estas auditorías pueden ser internas o externas, siendo las primeras utilizadas para poner a punto la gestión de la playa, y las segundas, para corroborar los niveles de cumplimiento por terceras partes y reconocerlo públicamente. (Botero, 2013).

En general un ECP es un listado de requerimientos, llamados Aspectos de Conformidad (AsC) para asemejarlos a los sistemas de gestión de calidad y ambientales, que deben ser cumplidos por una playa que desee tener este reconocimiento público. Estos AsC incluyen desde requisitos ambientales, como monitorear la calidad del agua, hasta requerimientos de educación ambiental, como informar públicamente de esa calidad del agua de baño. (Bayate Abreu, 2017).

La certificación establece estándares y ayuda a distinguir playas que ofrecen una alta calidad, en términos de servicios, manejo, educación y seguridad, protegiendo a su vez el ambiente natural y la integridad cultural. Sin embargo, la certificación no es un fin en sí misma. Es 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. Estas recompensas pueden ser económicas, aunque su fortaleza está en beneficios no tangibles, como el mejoramiento de la calidad ambiental e integración de los actores locales para cumplir con un objetivo común.

Según Botero, 2013, los **beneficios de los esquemas de certificación de playas** son los siguientes:

- **Prestadores de servicios turísticos:**
 - ✓ Mejoramiento del desempeño de los negocios;
 - ✓ Identificación de falencias y acciones para superarlas;
 - ✓ Reducción de costos de operación;
 - ✓ Implementación de buenas prácticas de manipulación de alimentos;
 - ✓ Acceso de transferencia tecnológica y asistencia técnica;
 - ✓ Diferenciación con la competencia.

- **Ambiente y comunidades locales:**

- ✓ Protección de los ecosistemas y la cultura local;
- ✓ Aumento y mejora de las condiciones locales de empleo;
- ✓ Garantía de libre acceso a las playas y a sus equipamientos e infraestructura.

- **Usuarios:**

- ✓ Garantía de gestión de la playa y/o Destino;
- ✓ Mejor información para elegir la playa a visitar;
- ✓ Sensibilización ambiental y cultural del Destino a visitar;
- ✓ Accesibilidad para discapacitados y personas con movilidad reducida.

- **Gobierno:**

- ✓ Visibilidad de la marca de Destino del municipio o ciudad;
- ✓ Jalonamiento de la economía local, así como de los servicios de salud y protección ambiental;
- ✓ Organización y formalización de las actividades locales.
- ✓ La modalidad turística de sol y playa es uno de los productos más elaborados y de mayor repercusión económica para nuestro país, pero ocasiona impactos a los ecosistemas con los cuales interactúa, de ahí que cuidar y mantener un nivel de calidad de las playas para aumentar la percepción de calidad de las mismas es uno de los pilares fundamentales de los Esquemas de Certificación de playas.

1.2 Los Esquemas de Certificación de playas en la gestión turística.

Los orígenes del turismo de playa se remontan a la mitad del siglo XVIII, cuando este tipo de turismo estaba relacionado con propiedades terapéuticas del sol y mar. (Botero y Zielinski, 2012).

Actualmente, los mismos componentes naturales atraen a millones de turistas en el mundo. La modalidad turística de sol y playa, como otras modalidades, se encuentra asociada con impactos negativos sobre el ambiente y la cultura local en donde se desarrolla. Los Destinos de sol y playa son especialmente vulnerables a los efectos negativos del turismo porque cuentan con playas en buenas

condiciones para sus usos recreativos, y normalmente ubicadas en áreas biodiversas. (Botero, 2013).

Dichos recursos son altamente apreciados por los turistas que se desplazan a veces miles de kilómetros para disfrutarlos, sin embargo, en poco tiempo la oferta empieza a ajustarse a la demanda, lo que lleva al crecimiento del número de visitantes en el Destino, lo que puede tener un impacto ambiental muy negativo. (Botero y Zielinski, 2012)

Ante dicha situación es donde intervienen las certificaciones de playas turísticas. Los Esquemas de Certificación de Playas (ECP) son ante todo un reconocimiento que se hace a una playa por lograr una gestión que asegure su buen desempeño ambiental, a la vez que mantiene la función social y económica de la actividad turística. (Botero y Zielinski, 2012).

El sector turístico, a pesar de ser tildado como uno de los más insostenibles, ha sido pionero en la búsqueda de alternativas para reducir su nivel de impacto. Es por ello que la mayoría de los sistemas de certificación ambiental están relacionados con dicho sector.

Las ecoetiquetas surgen a mediados de 1980, al producirse la crisis del turismo de masas y la consecuente presión que este ejerce sobre determinados recursos frágiles (tal como sucede con las playas) y cuando conceptos como sostenibilidad, calidad, competitividad, ecología, evaluación de impactos, etc., se integran en el discurso de las políticas de gestión turística. Son fruto de la concienciación de los agentes, sensibilizándoles en la necesidad de tomar decisiones para solucionar los problemas ambientales que el turismo conlleva y de las futuras ventajas económicas que aportan en el ahorro de recursos. Son más una estrategia de mitigación de impactos y un instrumento de gestión de la demanda (consumo y costes derivados de la elevada afluencia turística) que un sistema con finalidades estrictamente comerciales o de marketing. En síntesis, tienen como principal objetivo potenciar el desarrollo del turismo de forma responsable y compatible con la conservación del medio ambiente. (Fraguell, 2010).

En conjunto con el propio interés del público, principalmente turístico, por mejores condiciones ambientales y de prestación de servicios, crecieron el número de certificaciones de playas en la región europea. Mientras que, en países como Dinamarca, desde 1987, las certificaciones se concentran en la protección ambiental, las instalaciones sanitarias y la infraestructura de servicios al turista; en América Latina la conciencia ambiental crece a ritmos menores. Pese a ello, no ha cesado la proliferación de certificaciones en casi todos los países del hemisferio.

A pesar de que el denominado “turismo sostenible” se esté imponiendo como paradigma, todavía son pocos los casos de playas en que su vocación turística no va acompañada de degradación natural y conflictos culturales. Las certificaciones, por tanto, sirven como puente entre la visión turística y las necesidades de conservación, toda vez que exigen un compromiso de la actividad turística que allí se desarrolle. (Barragán, 2005).

En la actualidad, la mayoría de los ECP exigen la información de la playa solo in situ, con lo cual la decisión sobre visitar una playa u otra previo a dirigirse al Destino es todavía una utopía, aunque a futuro es posible que los esquemas incluyan el requisito de información virtual de las condiciones de calidad de la playa.

En términos de participación los ECP son muy débiles, ya que ninguno garantiza la libre y voluntaria participación de los diferentes actores que hacen presencia en la playa en la gestión, por lo que tampoco existe un mecanismo de control del cumplimiento de los acuerdos que hagan las partes interesadas en la gestión de la playa. Debido a que los intervinientes no están contemplados en la gestión, tampoco tienen garantizada la representatividad en el Órgano Gestor. Aunque algunas certificaciones incluyen la posibilidad de que las organizaciones comunitarias estén a cargo de la certificación, no contemplan que esta organización este compuesta por actores de diferentes sectores, lo que lleva a la siguiente conclusión: los ECP no cuentan con un mecanismo de resolución de conflictos e instrumentos de control y sanción por no cumplimiento. (Zielinski y Díaz Cano, 2014).

Según Botero (2013) las certificaciones en la gestión turística benefician varios grupos como empresarios, gobiernos y comunidades locales.

Se considera importante evidenciar las críticas que reciben los Esquemas de Certificación de Playas frente a los programas de Manejo Integrado Costero (MIC), dado que muchos de los autores citados coinciden en que el MIC es una categoría más amplia y abarca un mayor número de aspectos que los ECP, planteando que una debilidad de estos últimos es su carácter 'meramente turístico, comercial o ambiental'. Además, coinciden en que una playa puede o no estar certificada, pero siempre deberá atender y gestionar los elementos propios del Manejo Integrado Costero. (Botero et al., 2012; Navarro et al., 2012; Zielinski y Díaz, 2014). En América Latina, esta situación se acentúa aún más, para lo cual Botero et al. sugieren como solución a la estandarización de los diferentes Esquemas de Certificación de Playas de la Región, con lo que se conseguiría la unificación de esfuerzos de promoción, mayor visibilidad frente a los usuarios de las playas, una gestión costera más adecuada y un eventual incremento en la demanda de implementación.

Los anteriores autores, aunque sesgados desde la perspectiva de la gestión costera, dejan ver en sus trabajos que la implementación de un Esquema de Certificación de Playas puede verse traducido en una ventaja competitiva para la playa que decide implementarlo. Esta mirada, desde el turismo, es la que se abordó en el desarrollo de este trabajo. Particularmente para el caso de países como Colombia, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo constituyó la Unidad Sectorial de Normalización en Turismo Sostenible, ésta a su vez elaboró la norma NTS-TS 001-2: requisitos de sustentabilidad para playas turísticas, "con el fin de incluir estándares de calidad para la gestión sostenible de los destinos de playa del país" (MinCIT, 2011, p.7). Sin embargo, hasta la fecha sólo dos playas se han certificado en sustentabilidad (y no bajo la NTS TS 001-2) y ambas se encuentran en áreas protegidas; lo que lleva a pensar que la probabilidad de que las playas se certifiquen aumenta (o disminuye) según el sub uso que se les dé. Además de la visión de los Esquemas de Certificación de Playas desde el Manejo

Integrado Costero, se han realizado algunas investigaciones que proveen herramientas para cuantificar factores relacionados con la calidad de las playas. Dichas herramientas van, desde el establecimiento de parámetros para determinar qué tan 'certificable' es una playa, hasta índices complejos que permiten evaluar integralmente sus condiciones. Un ejemplo del primero, es el basado en los estudios de Ferrer (2008) y que establece "tres rangos con las condiciones de certificación: certificable (4.73 - 3.94), condicionada (3.93 - 3.15) o no certificable (3.14 - 2.36)" (Navarro et al., 2012, p.142).

Los esquemas de certificación de playas son una herramienta relativamente reciente en América Latina. Mientras en Europa existen hace más de 20 años, en la región la primera tiene poco más de 8 años. A pesar de esta juventud, las certificaciones han proliferado en casi todos los países del continente, desde México hasta Argentina. En un mundo globalizado esta tendencia no sería relevante, si no fuera por la enorme diversidad entre cada ECP.

1.3 El Esquema Playa Ambiental aplicado en Cuba.

El Esquema de Certificación de Playa aplicado en la República de Cuba se denominó desde su inicio Playa Ambiental. Este esquema es el resultado de la aplicación de los Programas de Manejo y Gestión Ambiental de la Playa de Varadero, a cargo de la Oficina de Manejo Costero de Varadero. El esquema es creado oficialmente en mayo de 2009, por la Resolución 71/09 de la Delegación Territorial del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, enmarcado en lo establecido por el Decreto Ley No. 212 de 2000, relativo a la gestión de la zona costera, y como respuesta a que la playa es la motivación del 82% de los turistas que visitan este Destino. (JCPV, 2008).

La certificación Playa Ambiental surge del trabajo de la Junta Coordinadora de la Playa de Varadero, motivada por el interés de la Dirección de Desarrollo del Ministerio de Turismo y la Oficina de Manejo Integrado Costero de Playa Varadero. La estructura del esquema, así como su marco de administración, fueron trabajados en conjunto por la Junta Coordinadora y especialistas de diversas entidades, en especial del Centro de Higiene y Epidemiología de

Cienfuegos y la Universidad de Cienfuegos. Se destaca la creación de esta certificación desde las entidades ligadas al turismo y la gestión costera, en conjunto con instituciones académicas y de carácter sanitario, dando un carácter de rigurosidad importante al esquema. (Botero, 2013).

Asimismo, es preciso mencionar que previo a la decisión de crear un esquema de certificación propio, entre 2002 y 2005 se realizaron múltiples reuniones y talleres de trabajo con los sectores de turismo y ambiente, para analizar la aplicación de alguno de los esquemas ya existentes, como el Programa Bandera Azul y la norma ISO 14001 aplicada a playas. El resultado de estas discusiones fue la creación de un esquema que se adaptara a la realidad sociopolítica cubana, en un marco de alto control del Estado, lo cual es poco compatible con los esquemas soportados en Organizaciones no Gubernamentales o comunitarias de base.

La certificación Playa Ambiental es un esquema de carácter provincial, aunque ha empezado a ampliarse a otras regiones. Debido a este carácter centrado en el nivel regional, ha sido aplicable solo a los hoteles y entidades ubicadas en la primera línea de playas de Varadero. La certificación debe ser solicitada por un grupo, comité u órgano gestor de playa, siendo su conformación uno de los requisitos generales. (Bayate Abreu, 2017).

A pesar de haber contado con amplio apoyo del Ministerio de Turismo, el trabajo que llevó a la creación de este esquema fue iniciativa de la Delegación Territorial del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente en la Provincia de Matanzas. En consecuencia, la titularidad de la marca es de la Delegación Territorial del CITMA, y en particular de la Dirección de Medio Ambiente, que es quien puede otorgar o retirar el sello de acuerdo al cumplimiento y mantenimiento de los requisitos establecidos. Por su parte, la Oficina de Manejo Costero de Varadero, adscrita al Centro de Servicios Ambientales del CITMA (CSAM), se establece como asesora permanente de la Delegación Territorial, aunque también puede apoyar los grupos, comités u órganos gestores de playas. (CITMA, 2009).

Este Sistema de Certificación ambiental de carácter local parte de tres premisas fundamentales:

- Es necesario un sostenido ejercicio de manejo costero enfocado a la playa.
- Debe adoptarse un enfoque integrador de la gestión ambiental y turística.
- La playa, además de un recurso natural, constituye un servicio para los usuarios, y como tal se deben implementar ciertos niveles de adecuación al uso.

La certificación Playa Ambiental, al ser concebida como un esfuerzo provincial, no establece tipologías de playas, con lo cual, desde playas en zonas urbanas, como la ciudad de Matanzas, hasta remotas, como la Península de Zapata, se evalúan indistintamente. Esto, es considerado una debilidad importante en el esquema de certificación. Otro aspecto que se ha establecido ampliamente como fundamental en un esquema de certificación es la satisfacción de usuario, lo cual también es un vacío de este ECP. (Botero, 2013)

No obstante, estas dos debilidades, la certificación Playa Ambiental es sólida basándose en principios fundamentales que garantizan la mejora continua de las condiciones naturales de la playa.

Principios generales del sistema de Certificación Playa Ambiental:

- Es ante todo un mecanismo más a favor de la sustentabilidad de la actividad turística en Varadero.
- Persigue reportar beneficios para el medio ambiente, para la sociedad, para las empresas y para todos los usuarios de la playa de Varadero.
- Se integra a las políticas, estrategias y objetivos de desarrollo turístico en Varadero, así como a la legislación ambiental vigente.
- Es un instrumento voluntario. (CITMA, 2009)

Respecto a su evaluación, se inicia una vez que el comité u órgano gestor de la playa a certificar lo solicite formalmente a la Delegación Territorial del CITMA, remitiendo a su vez la documentación necesaria en un expediente. Una vez revisada la documentación, se conforma un Comité Evaluador, el cual debe visitar la playa y revisar que se cumpla con los requisitos generales, así como con las trece categorías de criterios que establece su reglamento. Una vez este Comité

revisa que se cumpla con la calificación mínima, se procede a la entrega por tres años del sello. A partir de este momento se pueden exhibir los emblemas de Playa Ambiental, aunque se debe pasar una revisión anual, así como auditorías periódicas que programa el CITMA, las cuales pueden implicar procedimientos de anulación y retirada de la certificación si se evidencian incumplimientos. (JCPV, 2008).

1.4 El proceso de otorgamiento y renovación de los ECP: Playa Ambiental.

La implementación de un ECP es voluntaria y el beneficio se relaciona no sólo con la conservación, sino también con el reconocimiento y diferenciación de la playa como un producto turístico. (Zielinski y Díaz Cano, 2014)

Analizando diferentes modelos para la implementación de un ECP en una playa, pasa por tres momentos:

1. Preparación de las condiciones de la playa hasta los niveles mínimos de certificación,
2. Solicitud y aprobación de la auditoría de certificación,
3. Mantenimiento y renovación del sello o bandera.

Un aspecto muy puntual, pero indispensable para el buen funcionamiento de los ECP, se refiere a su cobertura temporal o en otros términos la vigencia y/o validez de la certificación.

No solo es necesario lograr la certificación, sino que se debe continuar trabajando de manera permanente en su mantenimiento y renovación. Sin embargo, el efecto de que cada ECP en América Latina haya sido una iniciativa aislada, ha llevado a que los períodos de renovación de las playas sean muy diversos. El clásico ejemplo es el de Bandera Azul, la cual inicialmente se otorgaba al inicio de cada verano y tenía vigencia por esa temporada estival, pero cuando se amplió a países tropicales, con más de 300 días al año de buenas condiciones climáticas para el turismo “de sol y playa”, debió ajustarse a una periodicidad anual. La importancia de esta cobertura temporal reside en la distribución en el tiempo de los esfuerzos

a realizar para lograr y mejorar la calidad de la playa, a la vez que financiar dichas mejoras. (Botero, 2013)

Según Botero (2013): No se puede determinar un tiempo ideal de renovación de forma teórica, pero si se pueden tener en cuenta los siguientes criterios:

- a) Dinámica de los flujos turísticos de cada playa, de manera que la evaluación incluya tantas temporadas de alta afluencia, como de baja.
- b) Ciclos naturales climáticos y ecológicos, en busca de evaluar las condiciones naturales en diferentes estadios.
- c) Duración de las obras y mejoramientos al equipamiento de la playa, y al Destino en general, de forma que sean evaluados cuando ya estén operativos.
- d) Percepción de los intervinientes respecto al avance de su playa, de forma que se mantenga la motivación constante.

En la Resolución No. 71/09 aprobada por la delegación territorial del CITMA en Matanzas se resuelve implementar un sistema de Certificación de Playa Ambiental local para las playas de la provincia de Matanzas, incluida la playa Varadero, aplicable a los frentes de playas de hoteles y de todas las entidades públicas ubicadas en primera línea de las playas, rectorado por la Delegación Territorial del CITMA en la provincia, que es quien concede esta categoría, previa evaluación de la Dirección de Medio Ambiente. (CITMA, 2009)

A continuación, se describen los requisitos generales, criterios e indicadores específicos y el proceso que deben cumplir los frentes de playas de los hoteles y de todas las entidades públicas ubicadas en primera línea de las playas de Varadero y de toda la provincia de Matanzas, para obtener la autorización de uso de la marca de certificación Playa Ambiental, que es otorgada por un plazo máximo de tres años, período tras el cual tendrá que ser renovado, siendo necesario revisiones anuales y periódicas que pueden dar lugar a la anulación o revocación de la certificación otorgada.

Los requisitos generales para optar por el sello PA son:

1. Existencia y funcionamiento activo de un comité u órgano de gestión de la playa, y establecimiento de un compromiso ambiental público.

- Debe constituirse y funcionar establemente un grupo responsable, comité u órgano de gestión de la playa, el cual debe declarar su compromiso ambiental público, a manera de Política Ambiental.
- Será esta organización quien podrá solicitar la certificación de la playa y afrontará los gastos que se generen para la obtención de la certificación.

2. Identificación y cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

- El grupo responsable de la gestión de la playa debe identificar los requisitos legales ambientales aplicables a las actividades y servicios de la playa y asegurar su cumplimiento.
- Para toda la extensión de la playa deben ser conocidas y cumplimentadas las Normativas y Regulaciones derivadas de la legislación ambiental vigente y las directivas para el Ordenamiento Ambiental de la zona costera.

3. En toda la extensión de la playa existe derecho público, acceso fácil y seguro a la misma.

4. No haberse aplicado contravenciones en el plazo de un año.

Del mismo modo, se establecen requerimientos determinantes para cada espacio geográfico y/o social incluido en el área a certificar, que se relacionan a su vez con los indicadores y los criterios a evaluar.

a) Requerimientos ambientales: para determinar la calidad ambiental a partir de la utilización de la medición de parámetros en campo, por medio del cual se pueda establecer si el impacto de las actividades humanas desarrolladas en el área, están degradando el ambiente natural más allá de sus límites de tolerancia.

b) 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.

c) Requerimientos de seguridad: se entiende como la integridad física y moral de los usuarios.

d) Requerimientos de información y educación: hace referencia a los mecanismos de información pública y a las actividades de educación a las personas involucradas. Estos requisitos son indispensables para el aumento de la conciencia de los usuarios de la playa, viabilizando los procesos de mejora continua.

e) Requerimientos de ordenamiento o manejo: 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.

Una vez logrados los requisitos generales se establece trece categorías de indicadores que debe cumplir la playa, como muestra la Figura 1.1.

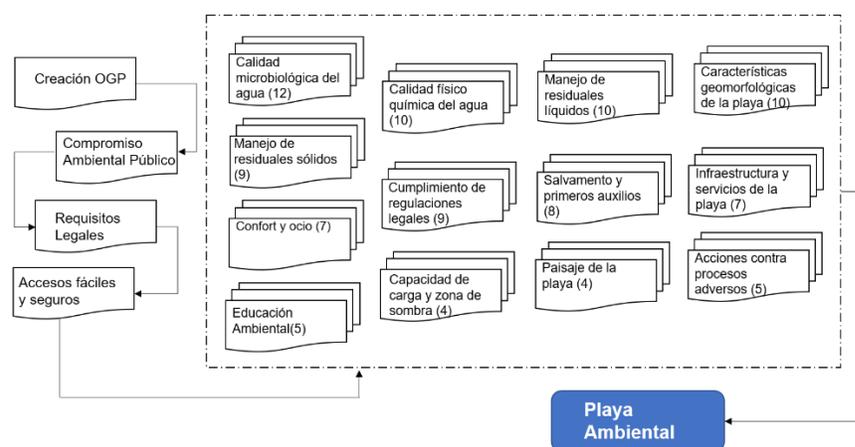


Figura 1.1: Estructura de categorías de la Certificación Playa Ambiental. Fuente: (JCPV, 2008).

Cada criterio cuenta con un valor porcentual, establecidos por un panel de expertos de acuerdo a la importancia que le conceden a cada categoría, siguiendo el Método Delphi (Tabla 1.1).

Tabla 1.1. Puntuación otorgada por los expertos

Criterio	Puntuación
Calidad microbiológica del agua.	12 Puntos
Calidad físicoquímica del agua.	10 Puntos
Características geomorfológicas de la playa.	10 Puntos
Manejo de Residuales Líquidos.	10 Puntos
Manejo de Residuales Sólidos.	10 Puntos
Cumplimiento de regulaciones legales.	10 Puntos
Salvamento y primeros auxilios.	8 Puntos
Control y mitigación de la degradación ambiental.	8 Puntos
Infraestructura y servicios de la playa.	7 Puntos
Educación ambiental.	7 Puntos
Capacidad de carga y zona de sombra.	4 Puntos
Calidad visual del paisaje de la playa.	4 Puntos

Fuente: (CITMA, 2009)

El **Anexo 2**, constituye la ficha de campo utilizada para la certificación del sello Playa Ambiental, desde su creación en el año 2008.

Es importante resaltar que este esquema se autodenomina “Sistema de Gestión Ambiental” (SGA), por lo cual las categorías con mayores valores son las relacionadas con la calidad del agua y el tratamiento de las aguas residuales. Asimismo, de ello se entiende que es un esquema de certificación adaptable a las características del servicio y/o territorio que se quiere certificar.

Sistema final de evaluación y puntuación:

El Comité evaluador designado hará su trabajo de evaluación y otorgará la puntuación según estime. La sumatoria de la puntuación alcanzada, permite clasificar las playas en tres grandes grupos como se muestra en la Tabla 1.2.

Tabla 1.2. Resultados de la evaluación según la sumatoria de la puntuación.

Puntuación obtenida	Resultado de Evaluación
Mayor o igual a 80	Se certifica, y de hecho Recibe la Certificación
Entre 80 y 40	Queda como Aspirante a la Certificación
Menos de 40	No califica, ni siquiera como Aspirante

Fuente: (CITMA, 2009)

Bases para el proceso de solicitud, evaluación, otorgamiento y seguimiento del Certificado PA:

- Constitución de los órganos y estructuras necesarias.
- Comité Evaluador que otorga la marca de Certificación, a cargo de la Delegación Territorial del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente en la provincia de Matanzas, en particular la Dirección de Medio Ambiente que es quién tiene la potestad final de otorgarla o retirarla de acuerdo a los requisitos y procesos establecidos, y que puede establecer las consultas pertinentes con el Grupo de Turismo Gaviota S.A, el Instituto de Higiene y Epidemiología, el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos, el IPF y otras entidades o instituciones que considere.

1. Grupo, Comité u órgano de gestión de la playa.

- Oficina de Manejo Costero de la playa de Varadero que asesora y apoya directamente a los Grupos, Comité u órganos de gestión de la playa.

2. Divulgación previa y la oficialización de solicitudes.

- Se debe ofrecer una información amplia, clara y fácilmente accesible sobre los Requisitos generales, Criterios, Indicadores y Elementos de Medición, así como los beneficios de la certificación.

- El sistema debe estar abierto a todos los solicitantes potenciales.

- La documentación de Solicitud se debe preparar en forma de Expediente.

3. Desarrollo o Actualización de Diagnósticos e Implementación de Programas de gestión de las playas aspirantes a la certificación.

- Se deben realizar los estudios y diagnósticos iniciales, y sobre esta base implementar los Programas de acciones que sean necesarios para avanzar desde la situación real hacia la situación deseada, en correspondencia con los Requisitos generales, Criterios, Indicadores y Elementos de Medición establecidos.

- Deben asegurarse por las vías que corresponda, las fuentes de financiamiento para las diferentes acciones y actividades del proceso.

- Se deben prever posibilidades de consultorías, cursos, entrenamientos, formación y desarrollo de capacidades y evaluación técnica a favor de los solicitantes.

4. Proceso de verificación e inspección.

- Una vez que una estructura local presente su Expediente, solicitando se le otorgue el galardón, debe establecerse un mecanismo de verificación riguroso, homogéneo y a cargo del Comité Evaluador. Esta verificación debe incluir diferentes instrumentos, tales como encuestas y entrevistas, revisión de documentos y sobre todo verificación directa en el terreno.

5. Otorgamiento de la certificación y el trabajo para su manutención.

- La certificación se concede por un período de tres años, y se acredita en un Acto de entrega del Logo aprobado.

- Se realizarán inspecciones anuales y frecuentes, que pueden implicar procedimientos de anulación y retirada de la certificación, ante incumplimientos u otras desviaciones del sentido de la Certificación que así lo aconsejen.

Conclusiones parciales del capítulo.

Los fundamentos teórico-conceptuales y metodológicos de los Esquemas de Certificación de Playa (ECP) declarados en este capítulo, permiten justificar la necesidad de implementar un Esquema de Certificación de Playa, logrando que progresivamente se extienda el reconocimiento y la aplicación de dicho ECP en 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.

Capítulo II: Procedimiento de Certificación Playa Ambiental.

En el presente capítulo se caracteriza brevemente la instalación objeto de estudio y se expone el procedimiento para la puesta en marcha de la Certificación Playa Ambiental. Conjuntamente, se presentan los procedimientos metodológicos, que son considerados antecedentes del procedimiento a diseñar. Asimismo, se profundiza en el estudio de la metodología de investigación utilizada, donde se detallan los pasos y herramientas que la conforman según el caso, y se presentan en anexos los instrumentos, datos complementarios y resultados que amparan el abordaje del capítulo.

2.1 Revisión de procedimientos metodológicos precedentes.

De acuerdo a la revisión bibliográfica realizada se determinó que existe una amplia gama de métodos que proponen esquemas de certificación de la calidad a partir del diseño de procedimientos.

El diseño de procedimientos consiste en describir la forma o ruta requerida para ejecutar un proceso, señalando secuencialmente las actividades, su desagregación en tareas, los métodos para llevar a cabo esas tareas y el cargo responsable de su ejecución, con el fin de estandarizar el método para llevar a cabo las tareas, definir roles, responsabilidades y oportunidad de intervención dentro del proceso, e interacciones entre cargos y dependencias. (MECIP, 2018)

La presente investigación se nutrió de los estudios más actuales e importantes en la implementación de Esquemas de Certificación (ECP) en América Latina para la confección del procedimiento propuesto. Asumiendo los preceptos teóricos abordados anteriormente en el Capítulo I, se analizaron los empleados para implementar diferentes esquemas de certificación reconocidos internacionalmente. La Tabla 2.1 refleja los Esquemas de Certificación considerados como antecedentes de la investigación.

Tabla 2.1. Antecedentes de la investigación Esquema de Certificación

Esquema de Certificación	Año	País	Nomenclatura
Programa Bandera Azul	1987	Internacional	BA

ISO 14001(SGA)	1996	Internacional	SGA
Playa Natural	2003	Uruguay	PN
IRAM 42100	2005	Argentina	IRAM 42100
Sustentabilidad de Calidad de Playas - Norma NMXAA120-SCFI-2006	2006	México	NMXAA120- SCFI-2006
Premio Ecoplayas	2012	Perú	PE

Fuente: Jaime, 2018.

Estos programas han constituido el basamento metodológico de muchas organizaciones que abogan por la sustentabilidad ambiental y ecológica de sus productos. Teniendo en cuenta ello, es importante analizar que, si bien es imprescindible para el diseño del procedimiento de obtención del ECP: PA en la instalación, conocer los procedimientos metodológicos precedentes es significativo en igual medida el conocimiento y control del marco de administración del ECP.

La administración, como se acaba de comentar, se divide en dos grupos: a. Los organismos que están a cargo de administrar el esquema de certificación como una marca; y b. La entidad responsable de la implementación del esquema en una playa en particular. El primer grupo tiene a su cargo múltiples funciones, las cuales en la mayoría de los actuales ECP recaen en varias instituciones diferentes. (Botero, 2013)

Considerando los fundamentos teóricos de la investigación, el procedimiento propuesto, al igual que las metodologías analizadas, en cuanto al marco de administración del esquema debe responder a:

1. ¿Quién es la organización administradora del ECP? ¿Cómo se conforma?
2. ¿Quién administra el ECP como marca?
3. ¿Quién acredita los organismos certificadores? Si aplica.
4. ¿Cómo se solicita el ECP?
5. ¿Quién administra la certificación en la playa?
6. ¿Cómo se conforma el órgano administrador de la certificación en la playa?

Tabla 2.2. Metodologías de los ECP.

Programa Bandera Azul (1987)	ISO 14001(SGA) (1996)	Playa Natural (2003)	IRAM 42100 (2005)	NMXAA120-SCFI (2006)	Playa Ecológica (2012)
<p>1- Solicitud de certificación.</p> <p>2- Evaluación de solicitudes.</p> <p>3- Diagnóstico inicial del área y evaluación de los criterios de BA.</p> <p>4- Aprobación o rechazo de la certificación por el Jurado Nacional.</p> <p>5- Transmisión de la</p>	<p>1- Evaluación inicial de la organización y definición de políticas.</p> <p>2- Establecimiento de objetivos y metas ambientales y formulación de un Programa de Gestión Ambiental o Plan de Acción.</p> <p>3-</p>	<p>1- Comunicación a los organismos certificadores de la intención del Grupo Responsable de Playa.</p> <p>2. Auditoría externa por el organismo certificador.</p> <p>3. Otorgamiento del sello a la playa.</p> <p>Para la renovación:</p>	<p>1- Solicitud de la certificación.</p> <p>2- Entrega del cuestionario de Evaluación Preliminar.</p> <p>3- Propuesta técnico comercial de IRAM a la administración del balneario.</p> <p>4- Coordinación y realización de auditorías en dos fases.</p> <p>5- Concesión de</p>	<p>1- Solicitud de certificación, que se descarga de la Página Web de la organización.</p> <p>2- El organismo certificador envía un nuevo formato de solicitud.</p> <p>3- Diligencia y entrega del nuevo formato de solicitud al organismo certificador.</p> <p>4- Evaluación inicial, analizando la</p>	<p>1- Inscripción en línea.</p> <p>2- Visita y Evaluación de los requisitos en cada una de las playas.</p> <p>3- Recopilación y verificación de las condiciones in situ.</p> <p>4- Revisión de los informes de evaluación por expertos de un Jurado Calificador.</p> <p>5- Premiación y entrega de</p>

información al Jurado Internacional. 6- Evaluación de expertos del Jurado Internacional. 7- Concesión de BA a playas, para la temporada de solicitud.	Implementación del Programa de Gestión Ambiental o Plan de Acción. 4- Verificación de acciones correctivas.	1- Contrato de un organismo de certificación. 2- Auditoría externa y envío de los resultados. 3- Entrega de un nuevo sello, cuando se cumplen los requisitos de calidad.	la certificación.	solicitud de envío. 5- Firma del contrato. 6- Auditoría de certificación. 7- Emisión del Dictamen. 8- Recibo del Certificado oficial al solicitante	galardones.
---	--	--	-------------------	---	-------------

Fuente: Jaime, 2018.

La homologación de las metodologías reflejadas anteriormente en la tabla 2.2, constituye un importante basamento metodológico de cómo proceder en el diseño del procedimiento de obtención del sello cubano. Tales metodologías utilizan los modelos generales de gestión por procesos, listas de chequeo o verificación, diagramas de flujos y sistemas de indicadores de evaluación.

En estos procedimientos se reflejan los quehaceres de la entidad que solicite la certificación, considerando dicho período como una oportunidad para que todos los actores involucrados en el proceso se comprometan en la satisfacción de las necesidades de certificación. Sin embargo, el Esquema de Certificación Playa Ambiental en su metodología no cuenta con ninguna fase o etapa que ampare el momento de obtención en las entidades hoteleras.

Lo planteado dificulta la sistematicidad en el análisis de las diferentes aristas de la gestión, que es una manera de asegurar que las empresas puedan mejorar continuamente su gestión ambiental. Es por ello que los procedimientos de los Esquemas de Certificación analizados se incluyen en la metodología propuesta para el diseño del procedimiento del esquema cubano.

Trabajar en su implementación constituye un gran paso para lograr una adecuada gestión ambiental. Como se aprecia son rasgos, que se pueden declarar como invariantes en estos modelos:

1. Pueden ser aplicables a cualquier tipo de entidad haciendo las adecuaciones pertinentes.
2. Necesidad del diagnóstico inicial para conocer el posicionamiento de la instalación y sus necesidades.
3. Utilización de indicadores claves para el diagnóstico y evaluación de la gestión de la playa que desarrolla la organización.
4. Cumplimiento de los requerimientos: ambientales, de servicios, de seguridad, de información y educación y de ordenamiento.

5. Implementación de planes de mejora del desempeño ambiental en la zona costera.

Estos aspectos esenciales se encuentran enmarcados en la metodología propuesta a continuación y constituyen elementos básicos a integrar en la gestión estratégica de los Destinos interesados en certificar sus playas.

2.2 Propuesta del procedimiento de obtención del ECP Playa Ambiental.

En el curso de la investigación y teniendo en cuenta los antecedentes previamente abordados, se elaboró un procedimiento que integra técnicas y herramientas, que permiten establecer los pasos para el diseño del ECP: PA. Su implementación se lleva a cabo en cuatro etapas las cuales se explican a continuación. La figura 2.1 muestra la metodología, antes mencionada, que el autor plantea para el desarrollo de la investigación.

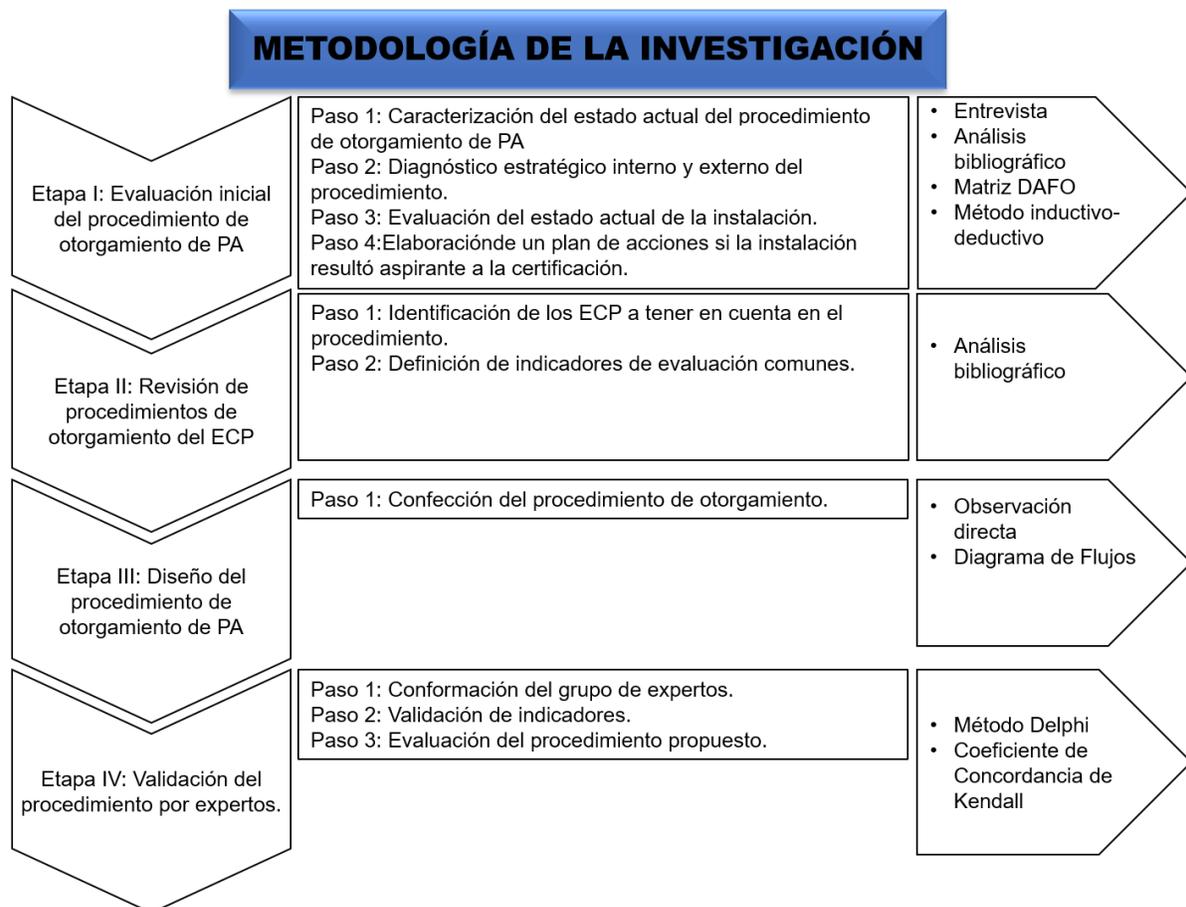


Figura 2.1. Procedimiento de obtención del ECP: PA.

Fuente: Elaboración propia.

2.3 Descripción del procedimiento de obtención del ECP Playa Ambiental propuesto

Etapa I: Evaluación inicial del procedimiento de otorgamiento de PA (Playa Ambiental).

Paso 1: Caracterización del procedimiento actual de otorgamiento de PA.

En este paso se pretende brindar una visión detallada del procedimiento de otorgamiento de PA, teniendo en cuenta los cambios que ha sufrido el esquema desde sus inicios hasta el momento de la investigación vigente. Asumiendo ello, en el mismo, se exponen el número de instalaciones involucradas con el sello y el procedimiento que actualmente se desarrolla para la certificación de los hoteles que lo soliciten. Las fuentes de datos son informaciones primarias y secundarias mediante entrevistas a directivos, observación directa, trabajo de campo y análisis de documentos y estados de resultados de los informes facilitados por el CSAM y la Delegación Territorial del CITMA en Matanzas.

La observación se utiliza ya que es el registro visual de lo que está ocurriendo en la situación actual real de PA, teniendo en cuenta la principal ventaja que ello genera: apreciar el proceso de desarrollo del procedimiento de otorgamiento del sello.

Es importante destacar que la entrevista se utiliza en este paso de la metodología como la técnica de comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. Son encuestas con estructura más libre, contempla los asuntos que el entrevistador debe averiguar con sus instrucciones. Esta técnica es útil en distintos momentos de la investigación, fundamentalmente al inicio, cuando el investigador realiza entrevistas para efectuar una exploración preliminar del fenómeno estudiado. (González Castellanos; Lavín y Curiel Lorenzo, 2005).

Paso 2: Diagnóstico estratégico interno y externo del procedimiento de otorgamiento del ECP: PA.

Para realizar el diagnóstico estratégico interno – externo del procedimiento de otorgamiento de ECP se realiza un análisis DAFO mediante el cual se identifican las principales fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del objeto de estudio; a la vez que se determinan aquellas fortalezas y debilidades sobre las que más se debe incidir para el aprovechamiento de las oportunidades y la defensa contra las amenazas.

La herramienta cuenta con tres momentos:

Tarea 1: Identificar las principales fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, mediante un Focus Group, herramienta para obtener información cualitativa; donde se realiza una reunión de no más de 10 personas en este caso trabajadores y directivos del CSAM y la Delegación territorial del CITMA en Matanzas. El debate se incentiva con el objetivo de listar todas las posibles partes integrantes de la matriz DAFO. Luego se realiza una votación para determinar las más importantes, con las cuales se continúa el procedimiento.

Tarea 2: Confeccionar la matriz cuadrada o matriz de impactos cruzados, que posee cuatro entradas, donde se cruzan los elementos internos con los externos.

Tabla 2.3. Matriz de impactos cruzados.

	Oportunidades				Subtotal	Amenazas				Subtotal	Total
Fortaleza	O1	O2	O3	O _i		A1	A2	A3	A _i		
F1	ESTRATEGIA OFENSIVA					ESTRATEGIA OFENSIVA					
F2											
F3											
F _i											
Subtotal					F-O					F-A	
Debilidades											
D1	ESTRATEGIA					ESTRATEGIA DE					

D2	ADAPTATIVA		SUPERVIVENCIA		
D3					
Di					
Subtotal		D-O		D-A	
Total					

Fuente: Elaboración propia.

Se completa cada casilla respondiendo a cuatro preguntas en dependencia del cuadrante a completar:

1. Cuadrante I (Ofensivo): Fortalezas – Oportunidades. Si se potencia al máximo la Fortaleza Fx ¿Será posible aprovechar la Oportunidad Ox para cumplir la Misión?
2. Cuadrante II (Defensivo): Fortalezas – Amenazas. Si se potencia al máximo la Fortaleza Fx ¿Será posible atenuar los efectos de la Amenaza Ax para cumplir la misión?
3. Cuadrante III (Adaptativo): Debilidades – Oportunidades. Si se supera al máximo la Debilidad Dx ¿Será posible aprovechar la Oportunidad Ox para cumplir la misión?
4. Cuadrante IV (Supervivencia): Debilidades – Amenazas. Si se supera al máximo la Debilidad Dx ¿Será posible atenuar los efectos de la Amenaza Ax para cumplir la misión?

Finalmente se realiza la sumatoria y se identifican las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas con mayor puntuación.

Tarea 3: Identificar la estrategia a seguir y redactar el problema estratégico general y la solución estratégica general, en dependencia del cuadrante que obtenga mayor valor de sumatoria.

Problema estratégico general: Si se materializan las amenazas (mayor valor), teniendo en cuenta que existen las debilidades en la entidad (mayor valor),

aunque se disponga de las fortalezas (mayor valor), no pueden utilizarse plenamente las oportunidades (mayor valor).

Solución estratégica general: Utilizando plenamente las fortalezas (mayor valor) sobre las oportunidades que se presentan (mayor valor), realizar propuestas que posibiliten minimizar las amenazas (mayor valor) y superar las debilidades (mayor valor).

Paso 3: Evaluación del estado actual de la instalación.

Este paso se caracteriza por las fuentes de información primaria a partir de la observación directa y la entrevista estructurada para obtener información cualitativa del estado actual real de la instalación no certificada en el Destino, que posibilite la triangulación de los criterios obtenidos por los actores involucrados en el proceso de certificación. La principal tarea es determinar los indicadores que no se cumplen y/o miden actualmente en la instalación.

Según Hernández Sampieri (2006), los propósitos fundamentales de la observación en la inducción cualitativa son: a) explorar ambientes, contextos, subculturas y la mayoría de los aspectos de la vida social; b) describir comunidades, contextos o ambientes; asimismo las actividades que se desarrollan en estos espacios, las personas que participan en tales actividades y los significados de las mismas; c) comprender procesos, vinculaciones entre personas y sus situaciones y circunstancias, los eventos que suceden a través del tiempo, los patrones que se desarrollan así como los contextos sociales y culturales en los cuales ocurren experiencias humanas; d) identificar problemas; y e) generar hipótesis para futuros estudios. (Hernández Sampieri; Fernández Collado y Baptista Lucio, 2006).

El autor propone la siguiente guía de observación, a desarrollar en este paso de la investigación, con el objetivo de evaluar la efectividad del sello PA en la instalación certificada.

Guía de observación para el inicio de la obtención del sello PA en la instalación.

Fecha: _____ Lugar: _____

Hora de inicio: _____ Hora de terminación: _____

1. Temas principales (Impresiones del observador sobre el lugar)
2. Evaluación visual del cumplimiento de la lista de chequeo para la obtención de PA.
3. Utilización de carteles educativos, regulativos y prohibitivos en el área.
4. Comportamiento del personal de trabajo en el área de la playa.
5. Existencia de invalidantes del sello PA en el área.
6. Nivel de relación entre los usuarios del área y su protección.
7. Observaciones extras.

A partir de varias observaciones abiertas se establecen perfiles de actuación de trabajadores de diferentes departamentos de la instalación que posteriormente se comparan.

Igualmente, se realiza una sesión de Brainstorming o Tormenta de Ideas con el grupo de implicados, es decir trabajadores de la instalación aspirante al certificado Playa Ambiental, con el fin de determinar las principales inconformidades que afectan actualmente la zona costera.

La Tormenta de Ideas (Brainstorming) es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado. Se realiza de forma anónima y se solicita a los participantes que enumeren del 1 al 10 las principales no conformidades y deficiencias que presenta hoy en día la puesta en práctica del ECP: PA en la instalación.

Según Frías Jiménez, et. al (2008) la Tormenta de Ideas se debe desarrollar en un tiempo máximo de 30 minutos generalmente, donde se establecen las siguientes reglas:

- No modificar lo que se dice y abstenerse de criticar ideas.

- Tratar de generar tantas ideas como sea posible.
- Desarrollar luego un proceso de reducción y ponderarlas.
- Alentar ideas exageradas o disparatadas.
- Edificar sobre las ideas de los demás.

Paso 4: Elaboración de un plan de acciones para la instalación aspirante en la certificación.

A partir del marco teórico previamente definido en el Capítulo I de la investigación y del diagnóstico desarrollado en esta etapa de la metodología, se especifican las acciones de mejora y/o correctivas para la instalación si no alcanzó los 80 puntos y se considera como aspirante.

El objetivo de este paso es la elaboración de un plan de acciones que contribuya a eliminar las insuficiencias detectadas en el proceso de certificación no logrado, solicitado por la instalación, donde se incluye las acciones a realizar, la fecha de cumplimiento y el responsable directo de implementar la mejora y el costo.

Los datos anteriormente citados quedarán reflejados en una tabla con la siguiente estructura:

Tabla 2.4. Programa de mejoras.

Acciones	Responsable	Fecha de cumplimiento	Costo

Fuente: Elaboración propia.

Este modelo constituye el proceder que se debe poner en marcha para lograr la certificación.

Etapa II: Revisión de procedimientos de otorgamiento del ECP.

A partir del marco teórico-conceptual elaborado en el Capítulo I, de la presente investigación, destacan importantes ECP aplicados internacionalmente, con gran aceptación pública que integran en sus procedimientos importantes indicadores en

cuanto a la calidad de los servicios brindados en el área de playa y la satisfacción de los usuarios.

Esta etapa se caracteriza fundamentalmente por la revisión bibliográfica de las fuentes primarias de investigación, que hacen referencia a la documentación que contiene material nuevo y original, cuya disposición no sigue ningún esquema predeterminado. (Sancho Pérez, 2011).

El método teórico empleado es el Inductivo-Deductivo según Rodríguez Morales (2017), utilizado con los hechos particulares, siendo deductivo en un sentido, de lo general a lo particular, e inductivo en sentido contrario, de lo particular a lo general. En la inducción se parte de una hipótesis. Es una forma de razonamiento que se necesita demostrar en el análisis de sus componentes. Se pasa del conocimiento de las cosas particulares a un conocimiento general; que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales.

En la deducción se parte de un hecho conocido, es una forma de razonamiento en que se pasa de un conocimiento general a otro nivel de generalidad por lo que lleva a comprender las particularidades en el que existe lo general. La deducción consiste en alegar, presentar sus pretensiones o defensas. Acción de sacar o separar una parte de un principio, proposición o supuesto. Método por el cual se procede lógicamente de lo universal a lo particular. (Rodríguez Morales, 2017)

Paso 1: Identificación de los ECP a tener en cuenta en el diseño del procedimiento de obtención de PA, según el autor.

En este paso se asume la selección de los ECP, realizada por el autor en el epígrafe anterior. Se realiza un análisis matricial que permita la posterior tabulación de los indicadores comunes de las diferentes listas de chequeo de los esquemas estudiados.

Paso 2: Definición de indicadores de evaluación comunes.

Se procede a la tabulación de los elementos establecidos previamente en el paso anterior, con el fin de comparar los ECP identificados por el autor y definir aquellos indicadores de evaluación comunes.

El principal objetivo de este paso es establecer parámetros evaluadores que puedan formar parte del procedimiento de obtención del ECP: PA a diseñar en el siguiente paso.

Etapa III: Diseño del procedimiento de otorgamiento del Certificado de Playa Ambiental.

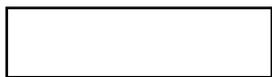
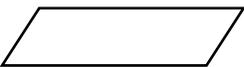
Paso 1: Confección del procedimiento.

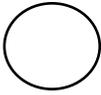
Mediante la revisión bibliográfica y la observación directa en los diferentes talleres efectuados en aras de perfeccionar el ECP: PA, se procede a elaborar de conjunto con los tutores de la investigación el procedimiento para el otorgamiento del esquema cubano.

Se diseñan las diferentes fases, etapas, pasos y tareas del procedimiento a aplicar. Se especifican detalladamente las acciones a realizar. En relación con la estructura del procedimiento; las fases resumen el orden general del mismo sintetizado en las etapas que incluyen los pasos a desarrollar por los actores involucrados. A su vez, las tareas instituyen los quehaceres específicos de cada paso.

La Tabla 2.5 refleja la simbología que se utiliza para la conformación del diagrama de flujo de funciones cruzadas sobre el procedimiento y se describe el significado de cada una de las figuras elaboradas.

Tabla 2.5. Simbología para la conformación del procedimiento de obtención.

Figura	Descripción
	Describe la actividad o paso del proceso primario. Estos se colocan en el diagrama por orden en función de la secuencia con la que ocurren.
	Representa las entradas y las salidas al proceso. Se dibujan en relación al paso o actividad donde se utilizan.
	Indica documento a elaborar

	El símbolo que se utiliza para representar multidocumentos.
	Describe la actividad o paso de control o chequeo.
	Línea de flujo. Muestra la dirección del flujo del proceso y representan el progreso de los pasos en la secuencia.

Fuente: Elaboración propia a partir de (Negrín Sosa, 2003).

En el diseño del procedimiento se tiene en cuenta los indicadores de la metodología original del esquema y se incluyen aquellos que la metodología de otorgamiento no haya tenido en cuenta y que presuponga para la instalación la mejora continua de su proceder ambiental. En este paso se tiene en cuenta el análisis de indicadores realizado por el autor en la etapa anterior.

Constituyen bases para la construcción del procedimiento propuesto:

- Debe existir en la entidad información amplia y accesible, en cuanto a requisitos generales, indicadores de evaluación y elementos de medición.
- Compromiso de la alta dirección de la instalación con la implementación del procedimiento y los resultados obtenidos.
- Personal con formación básica acerca de ECP y su aplicación en la entidad turística.
- Existencia de una filosofía en la instalación de mejora continua de los procesos de la entidad y el respeto al ecosistema.
- Constitución de Órganos y estructuras necesarias (Actores participantes).
 - ✓ Grupo Gestor de playa u Órgano Gestor de Playa (OGP): Grupo creado en el hotel para realizar y afrontar el proceso de certificación. Compuesto por miembros del hotel e invitados del CSAM y la Escuela de Hotelería y Turismo del Destino y Delegación Gaviota Varadero.
 - ✓ Certificador: CITMA.

El procedimiento propuesto se sustenta en los siguientes principios:

- Activa participación y aceptación por parte de los trabajadores.

- Evaluación periódica y sistemática de los Sistemas de Gestión Ambiental y los Esquemas de Certificación aplicado en la instalación.
- Desarrollo de una metodología en pos de la sustentabilidad ecológica y la mejora continua.
- Integración de las políticas y estrategias del Destino con la legislación ambiental vigente.

Las características del procedimiento son:

- Parsimonia: gracias a la estructuración del procedimiento que admite desarrollar un proceso confuso de forma simple y efectiva.
- Eficacia: puede ser aplicado íntegramente, obteniendo solo resultados positivos.
- Flexibilidad y Accesibilidad: puede aplicarse en todas aquellas instalaciones no certificadas e interesadas en obtener su certificado y lograr una categoría ambiental superior.
- Vigencia: con su aplicación se logra obtener toda la información necesaria para el logro del ciclo de certificación de playa que es lo que está estipulado en la legislación ambiental que ampara el tema.
- Mejoramiento continuo: dado por el sistema de control que permite el reinicio de etapas ya realizadas con el objetivo de perfeccionar el valor de los indicadores.
- Solidez lógica: ya que la implementación de sus pasos en la secuencia planteada es consistente con la ejecución lógica de este tipo de estudios.
- Generalidad: dada por la posibilidad de su extensión como instrumento metodológico para ejecutar estos estudios en otros procesos y entidades similares.
- Utilidad práctica: provee a la alta dirección una herramienta útil para la toma de decisiones en la organización.

Etapa IV: Validación del procedimiento por expertos.

Paso 1: Conformación del grupo de expertos.

La validación del procedimiento es de vital importancia para la investigación ya que demuestra la pertinencia del procedimiento propuesto antes de aplicarlo.

Para la conformación del grupo de expertos que evaluará la pertinencia del procedimiento propuesto se procede a la utilización del Método de Expertos.

El procedimiento de selección de expertos se realiza de la siguiente manera:

1. Confeccionar una lista inicial de personas posibles de cumplir los requisitos para ser expertos en la materia a trabajar.

Frías Jiménez et al. (2008) citando a Sánchez (1984) propone que la cantidad de expertos a seleccionar debe ser menor o igual que $a * n$ 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, evaluando 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.

Tabla 2.6. Valoración del grado de conocimiento de los expertos.

Expertos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1-										
2-										
n...										

Fuente: Elaboración propia.

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

Ecuación 1: $K_{cj} = n (0,1)$

Dónde: Kcj: 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).

Tabla 2.7. Valoración sobre el nivel de argumentación del tema por los expertos.

Fuentes de argumentación o fundamentación	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted			
Su experiencia obtenida			
Trabajos de autores nacionales			
Trabajos de autores extranjeros			
Su conocimiento del estado del problema en el extranjero			
Su intuición			

Fuente: Elaboración propia.

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:

Tabla 2.8. Patrones de medición del coeficiente de argumentación para un experto.

Fuentes de argumentación o fundamentación	Grado de Influencia		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	0.27	0.21	0.13
Su experiencia obtenida	0.24	0.22	0.12
Trabajos de autores nacionales	0.14	0.10	0.06
Trabajos de autores extranjeros	0.08	0.06	0.04
Su conocimiento del estado del problema en el extranjero	0.09	0.07	0.05
Su intuición	0.18	0.14	0.10

Fuente: (Frías Jiménez; Cuétara Sánchez; González Arias, et al., 2008).

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

Ecuación 2: $K = \sum_{i=1}^6 ni$

Donde: Ka: Coeficiente de Argumentación

ni: Valor correspondiente a la fuente de argumentación "i" (1 hasta 6)

7. Una vez obtenidos los valores del Coeficiente de Conocimiento (Kc) y el Coeficiente de Argumentación (Ka) 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: $K = 0,5 (Kc + Ka)$

Dónde: K: Coeficiente de Competencia

Kc: Coeficiente de Conocimiento

Ka: 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 ≤ 0,8 Coeficiente de Competencia Medio

K ≤ 0,5 Coeficiente de Competencia Bajo

9. Una vez calculado el Coeficiente de Competencia se procede a seleccionar aquellos expertos que mayor puntuación hayan adquirido.

Para determinar el nivel de experticia de los expertos se utiliza el modelo expuesto en el **Anexo 3**. De esta manera queda conformado el grupo de expertos evaluadores.

Paso 2: Valoración de los requisitos generales, indicadores y criterios de medición específicos por el grupo de expertos.

Conformado el grupo de expertos se procede a determinar la concordancia que existe entre los juicios emitidos por el grupo decisor a partir de la presentación de la ficha de Playa Ambiental en la obtención del sello. Para ello se sigue el procedimiento de cálculo del coeficiente de concordancia de Kendall en el software estadístico SPSS 19.0.

Para establecer el sistema de requisitos generales, indicadores y criterios de medición, se les muestra a los expertos la ficha de obtención de Playa Ambiental, con el objetivo de establecer el ordenamiento y ponderación de los mismos a través del coeficiente de concordancia de Kendall, mediante el programa estadístico SPSS 19.0, los pasos del proceder se muestran en la figura 2.2.

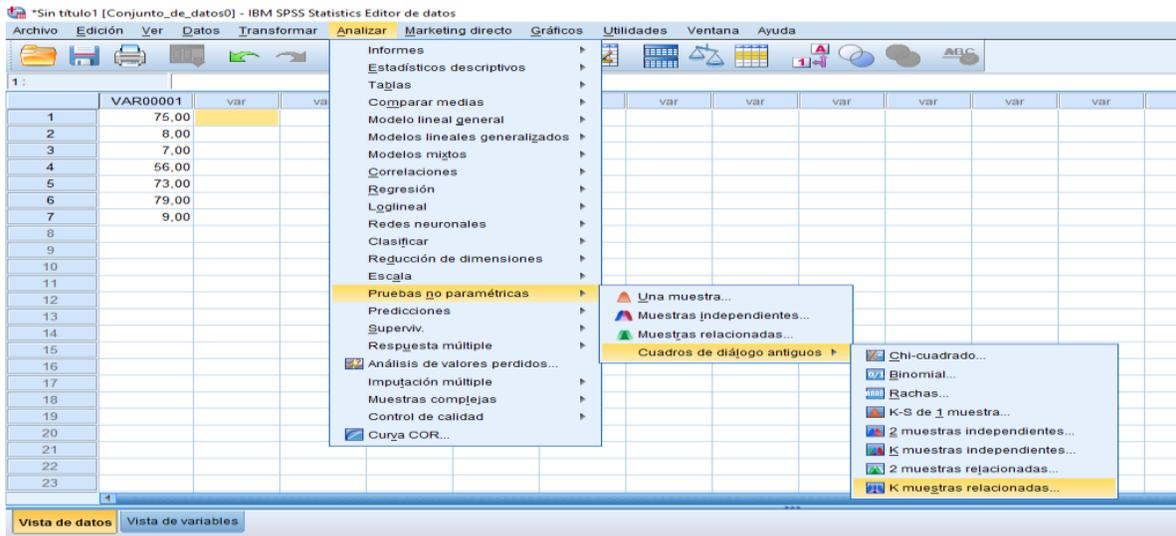


Figura 2.2. Secuencia de pasos para la elaboración del Método Kendall.
Fuente: Software SPSS 19.0.

Para determinar si la concordancia es casual se comprueba que:

- Si $W \geq 0.5$. Hay concordancia entre los expertos.
- Si $W < 0.5$. No hay concordancia entre los criterios de los expertos, por lo que se deberá repetir el método y cambiar los expertos.

Paso 3: Evaluación del procedimiento propuesto por los expertos.

Determinado el grupo de expertos y la existencia de concordancia entre los juicios emitidos por los mismos, se procede a la realización del método de consenso, como culminó del Método Delphi comenzado en el primer paso, de la presente etapa, para determinar la veracidad del procedimiento de certificación Playa Ambiental propuesto por el autor, sometiendo a votación de los expertos seleccionados los ítems del mismo.

Retomando nuevamente el método Delphi, la esencia es hacer varias encuestas sucesivas sin interacción (intercambio de opiniones), evaluando las opiniones de los expertos a partir de un método de consenso. (Nguyen Thi Ngoc, 2017)

1. El grupo de análisis (quienes están aplicando el método) lanza la pregunta a los expertos, recibe las respuestas y selecciona las más comunes.
2. Se envía las características más comunes a los expertos, sin ordenar y se les pide el voto (Positivo vale 1, negativo vale 0).

Se calcula el coeficiente $C = 1 - Vn/Vt$

Donde:

Vn: Votación negativa **Vt:** Votación total

Para que exista concordancia entre los expertos $C \geq 0.7$, sino el error es del grupo de análisis.

El cuestionario para aplicar a los expertos como parte del Método Delphi, se muestra en el **Anexo 4** del presente informe.

Atendiendo a los resultados obtenidos del Método Delphi y el Coeficiente de Kendall calculado a partir del grupo decisor seleccionado se procede a poner en marcha ECP: PA.

Conclusiones parciales del capítulo.

Se propone un procedimiento para el diseño del Esquema de Certificación de Playas: Playa Ambiental (ECP: PA), sintetizado en una secuencia lógica de etapas y pasos a seguir, basado en el análisis de procedimientos precedentes, consecuente a la solución del problema científico planteado.

El procedimiento propuesto se desarrolla en cuatro etapas que integra la utilización de un conjunto de herramientas y técnicas de gestión que facilitan el análisis de los elementos que se estudian como: Matriz DAFO, Coeficiente de Concordancia de Kendall y Método Delphi; además de la utilización de software informáticos como: SPSS versión 19.0 y Microsoft Excel. El procedimiento elaborado orienta qué y cómo proceder para lograr la certificación en la instalación, a partir del uso de procesos de certificaciones externas de la

sostenibilidad en la gestión turística. Se exponen las bases, principios y características del procedimiento a diseñar.

Conclusiones.

La elaboración del marco teórico y referencial, permitió esclarecer el conocimiento sobre los Esquemas de Certificación en el mundo, específicamente en playas, su funcionamiento e importancia en la gestión turística. Asimismo, se analizaron las bases metodológicas del esquema cubano de certificación de playa (Playa Ambiental) y su implementación.

La identificación y el estudio de procedimientos precedentes, constituyeron pilares fundamentales para la confección del procedimiento para la obtención del Esquema de Certificación de Playa: Playa Ambiental (ECP: PA), que consta de cuatro etapas y diez pasos, con los métodos, técnicas y herramientas para su ejecución.

Recomendaciones.

Presentar a la Delegación provincial del CITMA y a la Delegación Territorial Gaviota Varadero, los resultados de la tesis con vista a incluir el procedimiento de obtención del ECP: PA propuesto, en la legislación vigente relacionada al tema y ejecutarlo posteriormente.

Desarrollar un proyecto de certificaciones de playas por sectores y paulatinamente en todo el Destino, con el sello Playa Ambiental, lo que posibilite la declaración de playa certificada y posteriormente Destino Sostenible.

Proponer a la Delegación Territorial de Gaviota la utilización del ECP: PA en todos los hoteles del Polo que no posean el certificado, como parte del logro de la sostenibilidad de la gestión turística y de la protección y conservación de zonas en situaciones vulnerables y de alto riesgo.

Utilizar los resultados como material de consulta para estudios posteriores que permitan facilitar la continuidad y seguimiento a la investigación.

Bibliografía.

Barragán, J. M. 2005. *Medio Ambiente y desarrollo en áreas litorales*. Cádiz, España. Universidad de Cádiz. p.

Bayate Abreu, B. 2017. *Propuesta de un programa de mejora para obtener la Certificación Playa Ambiental en el Hotel Iberostar Varadero*. [Tesis de Diploma], en opción al Ingeniero Industrial. Departamento de Ingeniería Industrial. Universidad de Matanzas. Matanzas, Cuba.

Botero, C. 2013. *“Evaluación de los esquemas de certificación de playas en América Latina y propuesta de un mecanismo para su homologación”*. [Tesis de Doctorado], en opción al Título de Doctor en Ciencias. Universidad de Cádiz. España.

Botero, C. y Zielinski, S. *Guía básica para la certificación de playas turísticas*. Santa Marta, Colombia, Editorial Gente Nueva, 2012. 96.

Cabrera Hernández, J. A. *Ficha de Campo PLAYA AMBIENTAL*. Matanzas, Cuba, CITMA 2008. 2.

Cagilaba, V. y Rennie, H. 2005. *Literature review of beach awards and rating systems. Environmental Waikato Technical Report 2005/24*. Hamilton, New Zealand. p.

CITMA (2016 - 2020). *Estrategia nacional*. s.p.i

Díaz Fernández, P. L. *GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL: Certificaciones y Reconocimientos*. Matanzas, Cuba, Universidad de Matanzas, 2018.

Fernández, P. R., Matsuda, Y., Subade, R.F. 2018. *Coastal Area Gouvernance system in the Philippines*. *Journal of Environment & Development*. p.

Ficha Técnica Resort Meliá Marina Varadero. Disponible en <https://www.melia.com/es/hoteles/cuba/varadero/melia-marina-varadero/index.htm>. [Consulta: 12/10/2021]

Fraguell, R., Martí., Carolina, Pintó, Josep. 2010. Las certificaciones ambientales como sistemas de gestión de los usos recreativos en las playas. En: *Hacia un nuevo modelo integral de Gestión de Playas*. Capítulo 1. 1. España. Universidad de Girona.

Frías Jiménez, R. A.; Cuétara Sánchez, L.; González Arias, M., *et al.* 2008. *Herramientas de apoyo a la solución de problemas no estructurados en empresas turísticas*. Matanzas, Cuba. Editorial universitaria. ISBN: 959-16-0304-9. pp. 236 p.

Glaesser. D. 2017. "Así será el turismo de mañana". *Hosteltur*. 267 (Turismo sostenible), 86, abril, 2017.

González Castellanos, R.; Yll Lavín, A. M. y Curiel Lorenzo, L. D. 2005. *Metodología de la Investigación Científica para las Ciencias Técnicas*. p.

Hernández Sampiere, R.; Fernández Collado y Baptista Lucio, C. O. 2006. *Metodología de la investigación* 970-10-5753-8. p.

Jaime, A. 2018 "Procedimiento de renovación del Esquema de Certificación Playa Ambiental en el Destino Turístico Varadero.". [Tesis de Diplomado], en opción al Título de Licenciado en Turismo. Departamento de Ciencias Empresariales. Universidad de Matanzas.

JCPV. 2008. *Fundamentación y Reglamento del Sistema de Certificación PA en Varadero*. Matanzas, Cuba. 2008. Junta Coordinadora Playa Varadero. p.

Ley del Medio Ambiente y otras disposiciones afines. [en línea] [Consulta 23 de febrero de 2017] Disponible en: [http:// www.gacetaoficial.cu](http://www.gacetaoficial.cu)

MECIP. 2018. *Diseño de Procedimientos*. [En línea] Guía 31, Modelo Estándar del Control Interno del Paraguay. Portal del MECIP. Disponible en: www.diseñodeprocedimientos-mecip.com. [Consulta: 21/02/2021]

Mota, R. 2016. *Esquemas de Certificación*. [En línea] SIECA. www.sieca.int. Disponible en: <http://www.lrq.es/certificacionformacion/certificacion/renovacioncertificados/esquemadecertificación>. [Consulta: 21/02/2021]

Negrín Sosa, E. 2003. *El Mejoramiento de la Administración de Operaciones en Empresas de Servicios Hoteleros*. [Tesis de Doctorado], en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas. Departamento de Ingeniería Industrial. Universidad de Matanzas. Matanzas, Cuba.

Nelson, C. B., D. 2002. *Evaluating the contribution of beach quality awards to the local tourism industry in Wales —the Green Coast Award*. Ocean coastal management. 45 157-170.

Nguyen Thi Ngoc, H. 2017. Programa de educación ambiental en áreas protegidas de uso turístico. Caso de estudio Paisaje Natural Protegido Valle Río Canímar. [Tesis de Diploma], en opción al Licenciado en Turismo. Turismo. Universidad de Matanzas. Matanzas, Cuba.

Normas ISO 14001 y el Proceso de su Revisión. [Consulta 12 de enero de 2019] Disponible en: <http://www.farn.org.ar/docs/p26/biblio.html>

PCC. *Documentos del 8vo. Congreso del Partido aprobados por el III Pleno del Comité Central del PCC el 18 de abril de 2021 y respaldados por la Asamblea Nacional del Poder Popular el 1 de junio de 2021(I)*. PCC. La Habana, Cuba, 2021.

Rebelde, J. 2018. *Desarrollan en Varadero programa de manejo sostenible*. [En línea] Disponible en: <http://www.juventudrebelde.com.cu>. [Consulta: 8/02/2021]

Resolución No.71/09: Fundamentación y Reglamento del Sistema de Certificación ambiental aplicable a los frentes de playas de los Hoteles y entidades públicas ubicadas en primera línea de las playas de Matanzas. Delegación territorial del CITMA. Vigente Matanzas

Rodríguez Morales, O. 2017. *Procedimiento metodológico para la actualización del Sistema de Gestión Ambiental del complejo Barceló Solymar Arenas Blancas Resort*. [Tesis de Diploma], en opción al Licenciado en Economía. Ciencias Empresariales. Universidad de Matanzas. Matanzas, Cuba.

Salinas, C. E. y La O, O. J. A. 2006. *Turismo y Sustentabilidad: De la teoría a la práctica en Cuba*. La Habana, Cuba. Universidad de Murcia. 221 p.

Sancho Pérez, A. 2011. *Apuntes de Metodología de la Investigación en Turismo*. Organización Mundial del Turismo (OMT). 92-844-0488-6. p.

WTO. 2006. Voluntary initiatives for sustainable tourism. World Tourism Organization-Madrid. No 12/03/2018. p.

Yepes, V. *Gestión de playas encajadas de uso intensivo*. [En línea] 23/02/2018. Disponible en: <http://victoryepes.blogs.upv.es/2014/06/15/gestion-deplayasencajadasdeusointensivo/>. [Consulta: 15/03/2020]

Zielinski, S. y Díaz Cano, M. 2014. *LOS ESQUEMAS DE CERTIFICACION DE PLAYAS TURISTICAS EN AMERICA LATINA. Evaluación del componente socio-cultural y el nivel participativo*. [en línea] 23, Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos. Buenos Aires, Argentina. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180729920009>. [Consulta: 15/03/2020]

Anexos.

Anexo 1: Hoteles en el Polo Turístico Varadero involucrados en el sello Playa Ambiental.



Legenda:

- Meliá Internacional
- Meliá Las Américas
- Meliá Las Antillas
- Barceló Solymar
- Iberostar Laguna Azul
- Royalton Varadero
- Sol Palmeras
- Iberostar Bella Vista
- Iberostar Varadero

**Anexo 2: Ficha de campo del Esquema de Certificación Playa Ambiental.
Caso: Iberostar Varadero (2008)**

Ficha de Campo PLAYA AMBIENTAL.		
Fecha: Junio 2008.		
Hecha por: J. Alfredo Cabrera Hernández y Laureano López Morera.		
Nombre del hotel: IBEROSTAR VARADERO		
PARÁMETRO	EVALUACIÓN	OBSERVACIONES
CARACTERÍSTICAS GEOMORFOLÓGICAS DE LA PLAYA		
Extensión transversal promedio de la franja de playa	1,0	Entre los 10- 15 metros, con fluctuaciones muy notables
Tipo de fondo del área de baño	1,5	Arenoso
Porcentaje de fondo pedregoso	1,0	Muy por debajo del 10 %
Granulometría de la arena	1,5	Arena fina a media
Coloración de la arena	1,0	Blanca a beige
Pendiente promedio de la franja de playa	1,0	Muy suave
Distancia media del área de baño hasta los 1.50 metros de profundidad en marea baja	1,0	Amplia zona de baño
Presencia de perfil de la playa	1,5	El perfil se mantiene bastante completo, sólo con partes afectadas por instalaciones de playa, pasarelas y accesos
RESIDUALES LÍQUIDOS		
Sistema de tratamiento	5	Existe y funciona bien
Disposición de residuales líquidos	5	No existen vertimientos directos a la playa sumergida, ni a la franja de arena
RESIDUALES SÓLIDOS		
Frecuencia y calidad de la	3	Está acorde con las necesidades. La

limpieza de la playa		playa se mantiene limpia
Recogida de basura	3	Acorde con la generación.
Depósitos para la basura	3	Existen en un número aceptable
INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS DE LA PLAYA		
Disponibilidad de agua potable	1,5	Existe todo el tiempo
Disponibilidad de instalaciones sanitarias	1,5	Se dispone de las instalaciones necesarias muy cerca de la zona de baño de la playa
Existencias de vías de acceso hacia el lugar de baño	1,0	Existen pasarelas y accesos adecuados
Existencia de parqueos	0,5	Existen y son adecuados
Facilidad de acceso a la playa para personas discapacitadas	0	No existen
Existencia de áreas para el consumo expendio de alimentos	0,5	Existen y son adecuadas
SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS		
Personas salvavidas debidamente acreditados y de fácil identificación	3,0	Hay salvavidas y bien acreditados
Torres de observación	0	No existe
Condiciones para primeros auxilios	1,5	Existe el personal, con un mínimo de condiciones, pero no las óptimas
Sistema de advertencia por banderas	1,0	Se cumple lo establecido al respecto
ACCIONES CONTRA PROCESOS ADVERSOS EN LA PLAYA		
Instalaciones sobre la franja de playa	0,8	Existen un mínimo de instalaciones que afectan, aunque hay voluntad de resolver este potencial problema
Presencia de vegetación protectora	1,0	Hay una aceptable conservación de la vegetación costera autóctona

Nivel de erosión de la playa	0,7	La playa se está comportando como erosiva en los últimos tiempos. Hay estrechamiento y escarpes erosivos
CAPACIDAD DE CARGA Y ZONA DE SOMBRA		
Ocupación del área de exposición solar	0,8	La ocupación es adecuada, pero con los problemas de estrechamiento de la franja de sol comienzan a apreciarse momentos críticos al respecto
Ocupación del área de sombra o protección	1,0	La ocupación es adecuada
Ocupación del área de baño	1,5	No hay problemas en este sentido
PAISAJE DE LA PLAYA		
Representación de la flora natural y la introducida	1,0	Predominio vegetación autóctona
Armonía constructiva con el entorno en el paisaje de la playa	1,0	Las instalaciones son rústicas y con los materiales adecuados, por lo que se valora como positivo este aspecto
Micro localización y mantenimiento de instalaciones en la franja de playa	0,5	En general están bien localizadas y con buen mantenimiento, pero no totalmente
EDUCACIÓN AMBIENTAL		
Capacitación sobre educación ambiental	1,0	Existen acciones de EA, pero no constituyen un Programa estable ni priorizado por todos
Acciones de divulgación ambiental	1,5	Hay señaléticas de playa, pero esto no es un aspecto óptimo en la actualidad
CUMPLIMIENTO DE OTRAS REGULACIONES LEGALES PARA LA ZONA COSTERA Y DE PROTECCIÓN		
Presencia de animales	1,0	Se ha resuelto bastante este problema, aunque se requiere de sistemático control al respecto

Pesca submarina	1,5	No hay problemas al respecto
Pesca a cordel	1,5	No hay problemas al respecto
Actividades náuticas peligrosas en el área de baño	1,5	No hay problemas al respecto, pues las actividades que se realizan están bien organizadas
Extracción de áridos	2,0	No hay problemas al respecto
Vehículos en la franja de playa	1,5	No hay problemas al respecto

Fuente: (Cabrera Hernández, 2008).

Anexo 3: Encuesta para medir el nivel de experticia de los especialistas seleccionados.

Estimado compañero(a):

Como parte de la validación del trabajo de investigación: "Procedimiento de obtención del Esquema Certificación Playa Ambiental", que responde a la tesis para optar por el grado de licenciado en turismo, se desea seleccionar un grupo de expertos teniendo en cuenta su experiencia. Le solicito su colaboración en responder el siguiente cuestionario:

-Nombre y apellidos:

-Entidad donde trabaja:

-Cargo que ocupa:

-Calificación Profesional: Licenciado ____ Máster ____ Doctor ____ Otra ____

¿Cuál?

-Años de experiencia en el cargo actual:

Marque con una cruz (X) en la casilla que corresponda con el grado de conocimiento que usted tiene acerca del tema que se investiga, en una escala creciente de 0 a 10. La evaluación 0 indica absoluto desconocimiento del tema, y la evaluación 10 el pleno conocimiento sobre el tema.

Relación de características	Votación											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Conocimiento												
Competitividad												
Disposición												
Creatividad												
Profesionalidad												
Capacidad de análisis												
Experiencia												
Intuición												
Nivel de actualización												
Colectividad												

A continuación, marque con una cruz (X) las fuentes que influyen más en su conocimiento sobre el tema que se investiga, de acuerdo con los niveles Alto (A), Medio (M) y Bajo (B).

Fuentes	Nivel de incidencia de las fuentes		
	Alto	Medio	Bajo
Estudios teóricos realizados.			
Experiencia obtenida.			
Conocimientos de trabajos en el país.			
Conocimientos de trabajo en el extranjero.			
Consultas bibliográficas.			
Cursos de actualización.			

Fuente: Modificado de (Bayate Abreu, 2017).

Anexo 4: Cuestionario para medir la validez de los ítems que componen el procedimiento de obtención del Certificado de Playa Ambiental propuesto por el autor, según los expertos seleccionados.

Compañero:

Usted ha sido seleccionado como experto por sus conocimientos sobre temas ambientales y sus años de experiencia en actividades relacionadas, para

colaborar en la investigación que se está desarrollando. Se le solicita que marque con una cruz (X) cuáles de los siguientes ítems deben formar parte del procedimiento de obtención del Esquema Certificación Playa Ambiental.

Items			Votación de expertos
	No.		
Solicitud	1	Análisis de documentación	
	2	Adquisición del modelo de solicitud	
y Oficialización y expediente	3	Informe de postulación	
	4	Diagnóstico inicial	
	5	Elaboración de expediente	
	6	Propuesta del contrato	
Audit.	7	Firma del contrato	
	8	Publicación de los resultados de la auditoría de verificación por el Comité evaluador	
Concesión del certificado	9	Acto de entrega del certificado de Playa Ambiental	
	10	Auditoría de revisión anual	
	11	Auditoría de renovación	

Fuente: Elaboración propia.