

**REVISTA**

El Periplo Sustentable.

Universidad Autónoma del Estado  
de México

www.psus.uaemex.mx

ISSN: 1870-9036

Publicación Semestral

Número: 20

Enero / Junio 2011

---

**ARTÍCULO**

Título:  
Aplicación de directrices de  
calidad para la gestión y uso  
turístico de balnearios y playas

Autor:  
Claudia Toselli  
(Argentina)  
Arturo Fabián Godoy  
(Argentina)

Fecha Recepción:  
13/septiembre/2010

Fecha Reenvío:  
03/noviembre/2010

Fecha Aceptación:  
02/abril/2011

Páginas:  
119 - 147

# Aplicación de directrices de calidad para la gestión y uso turístico de balnearios y playas

*Claudia Toselli*

<Universidad del Salvador, Argentina>

*Arturo Fabián Godoy*

<Universidad Nacional de Entre Ríos, Argentina>

## RESUMEN

La aplicación de estándares de calidad es hoy un tema prioritario en las agendas del turismo internacional. Particularmente, en los últimos años, se ha dedicado mucho esfuerzo al establecimiento de códigos, criterios y sistemas de certificación turística para orientar tanto a los operadores turísticos y los actores locales, como a los propios turistas. En Argentina, ante la necesidad de abocarse a la mejora de la calidad ambiental y turística de la prestación de servicios en playas, los organismos nacionales rectores en materia de turismo, por un lado, y de medio ambiente, por el otro, aunaron esfuerzos para la elaboración de un conjunto de directrices que promovieran la gestión de calidad y el cuidado ambiental en áreas costeras y litorales fluviales, lacustres y marítimas. Estas directrices establecen una serie de lineamientos específicos al respecto, particularmente proveen un marco de referencia para la prestación de servicios en dichas áreas, y actualmente están incluidas en el Sistema Argentino de Calidad Turística. En esta línea, el objetivo de este trabajo ha sido conocer en qué grado estas directrices son aplicadas en balnearios en proceso de consolidación. Para ello se tomaron como estudio de caso dos balnearios de la provincia de Entre Ríos, ubicados en la localidad de Gualeguaychú sobre el margen del río del mismo nombre y bajo concesión por parte del sector privado. A partir de la aplicación de dichas directrices se reconoce que éstas son consideradas de manera parcial en ambos balnearios, lo cual puede encontrar explicación en la falta de obligatoriedad de las mismas. Por lo tanto, en esta directriz se indican algunas recomendaciones sobre las que los balnearios seleccionados tendrían que seguir trabajando y profundizando.

## PALABRAS CLAVE

Turismo y medio ambiente, directrices, Gestión de calidad, balnearios y playas.



# Implementation of quality guidelines for the management and tourist use in resorts and beaches

*Claudia Toselli*

<Universidad del Salvador, Argentina>

*Arturo Fabián Godoy*

<Universidad del Salvador, Argentina>

## *ABSTRACT*

The application of quality standards is a priority for international tourism agenda. Particularly in recent years, much effort has been developed to establish codes, standards and certification systems to guide tourism both tour operators and local actors, as tourists themselves. In Argentina, in order to build better environmental quality and tourist services at beaches, national bodies on tourism and environment, joined forces for developing a set of guidelines that promote quality management and environmental guidelines in coastal areas and coastal rivers, lakes and sea. These guidelines provide a framework for the provision of services in these areas, and are currently included in the Argentine Tourism Quality System. Within this context, the objective of this paper is to analyze how these guidelines are being applied in beaches in process of consolidation. Two resorts were taken as case study. Both of them are located in the province of Entre Rios, in Gualeguaychú town on the river with the same name, and managed by the private sector. It is recognized that the guidelines are considered partially at both resorts, which may have their main reason in the absence of compulsory. Finally, some recommendations are given in order to keep working based on them.

## *KEY WORDS*

Tourism and the environment. Guidelines. Quality management. Resorts and beaches.

## *JOURNAL*

El Periplo Sustentable.

Universidad Autónoma del Estado  
de México

www.psus.uaemex.mx

ISSN: 1870-9036

Bi-Annual Publication

Number: 20

January / June 2011

---

## *ARTICLE*

Title:

Implementation of quality  
guidelines for the management and  
tourist use in resorts and beaches

Author:

Claudia Toselli

(Argentina)

Arturo Fabián Godoy

(Argentina)

Receipt:

september/13/2010

Forward

november/03/2010

Acceptance:

april/02/2011

Pages:

119 - 147



## INTRODUCCIÓN

Si bien el turismo resulta una actividad sencilla de entender a priori, no lo es tanto a la hora de realizar una definición ajustada de su significado debido a su transversalidad, tanto por su incidencia en aspectos económicos, sociales, culturales y ambientales, como por involucrar un amplio espectro de actores del sector gubernamental, el sector empresarial, las ONGs, los consumidores, los sectores intermediarios y las comunidades receptoras.

Actualmente el turismo se ha convertido en uno de los componentes esenciales del consumo de los países desarrollados y es considerado un sector económico de primer orden para muchas regiones del mundo. Cada vez hay más sociedades dispuestas a destinar mayor tiempo y dinero a la realización de viajes por motivos de recreo y ocio personal o familiar, lo cual se traduce cada año en un aumento progresivo del número de turistas. De esta manera se convierte en una actividad consumidora de recursos naturales y culturales, pero también productora de impactos en el ámbito económico, sociocultural y ambiental.

De ahí que se enfatiza cada vez más en la implementación de un turismo planificado que equilibre los beneficios económicos con la protección ambiental y sociocultural de los destinos. En esta línea, la aplicación de los principios del desarrollo sostenible es hoy un tema prioritario en las agendas del turismo internacional. Diversas organizaciones, organismos públicos, empresas, ONG's y centros de investigación se han esforzado para lograr una mayor comprensión del turismo sostenible y para mejorar sus técnicas de planificación y gestión.

En particular, gran cantidad de declaraciones, documentos e iniciativas internacionales resultan de gran significación para enmarcar al turismo dentro de los criterios de sostenibilidad, entendidos estos desde la triple visión económica, ambiental y sociocultural.

### *Claudia Toselli*

*Licenciada en Turismo.*

*Especialista en Turismo Cultural.*

*Investigadora asociada y Coordinadora del Área de Medio Ambiente y Ocio en el Instituto de Medio Ambiente y Ecología, Vicerrectorado de Investigación y Desarrollo, Universidad del Salvador (Argentina).*

*Líneas de investigación: Turismo sostenible y Desarrollo Local. Turismo y Patrimonio Cultural/Natural.*

*claudia.toselli@salvador.edu.ar*

Los mismos enfatizan que el turismo debe basarse en modelos sostenibles de producción y consumo, contribuyendo a la conservación, protección y restauración de los ecosistemas, entre ellos la Declaración de Davos - cambio climático y turismo: responder a los retos mundiales (2007), la adhesión del Turismo a los Objetivos del Milenio (2009) o la reciente creación de Asociación Mundial para el Turismo Sostenible (2011), entre otros<sup>1</sup>.

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT), el propósito del turismo sostenible consiste en liderar el manejo de los recursos de manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas se puedan alcanzar, mientras se mantiene la integridad cultural, los procesos esenciales ecológicos, la diversidad biológica y el soporte de los sistemas de vida. Asimismo, lo considera una práctica al ser aplicada en todas las formas de turismo y en todos los tipos de destino turístico.

Por lo tanto, el desarrollo sostenible del turismo implica instrumentar propuestas integrales, y en este sentido los sistemas de gestión de la calidad, si bien no son abarcativos de la triple dimensión de la sostenibilidad y toman sólo algunos aspectos, ciertamente constituyen una valiosa herramienta para responder a estos desafíos y lograr la competitividad de los destinos.

### *Arturo Fabián Godoy*

*Técnico Superior en Turismo Internacional.*

*Responsable de  
Concientización Turística  
en la Secretaría de  
Turismo Municipalidad de  
Gualeduaychú.*

*Investigador adjunto en el  
Instituto de Medio Ambiente  
y Ecología, Vicerrectorado de  
Investigación y Desarrollo,  
Universidad del Salvador  
(Argentina).*

*Líneas de Investigación:  
Turismo y medio ambiente.  
Sensibilización y  
comunicación turística.*

*info@fabiangodoyfotos.com.ar*

## *LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS*

Particularmente, en los últimos años, se ha dedicado mucho esfuerzo al establecimiento de códigos de conducta, estándares y sistemas de certificación turística para orientar tanto a los operadores y a los residentes como a los propios turistas. Estos programas pueden ser liderados tanto por organizaciones privadas, gremios, ONGs como por el sector público. Esta tendencia demuestra que los turistas están exigiendo cada vez mejores estándares, ya que, por lo general, están más sensibilizados acerca de los efectos negativos que pueden causar durante su viaje o estancia en los destinos visitados.

Entre los beneficios que se asocian frecuentemente con la acreditación o certificación de los destinos turísticos se encuentra la garantía de calidad, tanto para los operadores como para los turistas, y la posibilidad de obtener una posición de ventaja competitiva dentro del mercado. Desde hace años la Organización Mundial del Turismo ha participado activamente en el tema de las iniciativas voluntarias para la sostenibilidad del turismo. Particularmente, durante la última década ha llevado a cabo una revisión y un análisis internacional de etiquetas ecológicas, sistemas de certificación, premios de medio ambiente y otras iniciativas voluntarias. Después, apoyó un estudio de la viabilidad de la creación de un Consejo de Acreditación para el Turismo Sostenible y emitió una serie de recomendaciones sobre certificación para los gobiernos. En este sentido, debe destacarse que este organismo internacional ha lanzado una serie de conferencias regionales destinadas a congregar a las partes interesadas de diferentes sectores, examinar las posibilidades y restricciones de los sistemas de certificación y promover el intercambio de experiencias en el ámbito regional.

En la Declaración de Québec sobre el Ecoturismo -desarrollada en el marco del Año Internacional del Ecoturismo, bajo el auspicio del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y la OMT- se instó especialmente a los gobiernos a que utilicen directrices aprobadas y revisadas internacionalmente para elaborar sistemas de certificación, ecoetiquetas y otras iniciativas voluntarias orientadas a la sostenibilidad del ecoturismo, alentando al sector privado a incorporar esos sistemas, promoviendo su reconocimiento entre los consumidores y por supuesto reflejando los criterios regionales y locales. En esta línea, también se animó a los gobiernos a que capaciten y brinden apoyo financiero para que estos sistemas sean accesibles a las pequeñas y

medianas empresas (PyMes), si bien para que dichos sistemas se pusieran en práctica de manera efectiva era necesario efectuar un determinado seguimiento y brindar un marco regulador.

### ***La gestión de calidad turística en áreas litorales***

En varios de los documentos y declaraciones internacionales citados en la introducción, se menciona particularmente el cuidado de las zonas ecológicamente frágiles, entre ellas las áreas litorales y costeras.

En Argentina ante la necesidad de abocarse a la mejora de la calidad ambiental y turística de la prestación de servicios en playas, diversos organismos e instituciones fueron convocados por la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación y la Secretaría de Turismo de la Nación<sup>2</sup> para integrar una Comisión Interdisciplinaria y Plurisectorial para la redacción de Directrices que, a través de la identificación de áreas de acción específicas, promovieran el desarrollo del turismo sustentable en áreas costeras y litorales fluviales, lacustres y marítimas. Para ello se elaboró un manual de directrices y una guía para la autoevaluación de playas y balnearios en el año 2005.

Actualmente estas directrices están incorporadas al Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT)<sup>3</sup>, el cual consiste en un conjunto de herramientas cuyo objetivo consiste en promover la cultura de la calidad y la mejora continua en todos los actores que conforman la cadena de valor del sector turístico del país. Básicamente, este sistema busca desarrollar la competitividad a través de estándares internacionales de calidad, así como implementar entre los actores del sistema un modelo de gestión por resultados mediante el diseño de procesos que respondan al cumplimiento de las misiones institucionales y que puedan ser evaluados por los usuarios.

De acuerdo al Ministerio de Turismo, el SACT tiene 3 niveles: inicial, avanzado y de excelencia. Las directrices de "Gestión Turística y Ambiental en Playas y Balnearios" que se aplican en la presente investigación se encuentran en el nivel inicial.

Estas directrices establecen una normativa específica para la gestión de la calidad y la gestión ambiental en las áreas costeras y litorales y proveen un marco de referencia para la prestación de servicios. Asimismo, promueven el desarrollo de sistemas de calidad que contemplen de manera integral la satisfacción del usuario, la seguridad en el trabajo y la preservación de los recursos naturales, identificando al mismo tiempo indicadores de calidad ambiental.

Los campos de acción de las directrices son seis:

- a) Ambiente, recursos y paisaje
- b) Infraestructura y servicios básicos
- c) Seguridad
- d) Personal
- e) Información y educación ambiental
- f) Documentación del Sistema de Gestión.

Éstas fueron indicadas para aquellos proveedores de servicios turísticos, tanto de la administración pública como del sector privado, que tienen como meta implementar un turismo de calidad, promoviendo un uso sostenible de los recursos existentes en áreas litorales. A modo de prueba piloto, se efectuaron en tres balnearios de la provincia de la costa atlántica de la provincia de Buenos Aires, en las ciudades de Mar del Plata, Villa Gesell y Necochea (Argentina). De todas maneras, las directrices pueden ser aplicadas a áreas costeras fluviales o lacustres en las que se desarrollen actividades recreativas y turísticas, bajo administración pública o privada, de dominio propio o bajo sistema de concesión.

Con base en estas consideraciones, y con la intención de tener una visión apriorística sobre el estado de situación con respecto a estas directrices, se aplicó un estudio piloto preliminar en dos balnearios en proceso de consolidación ubicados en el municipio de Gualeguaychú (Pcia. de Entre Ríos, Argentina).

## ESTUDIO DE CASO

La ciudad de Gualeguaychú es cabecera de departamento y está situada al sureste de la provincia de Entre Ríos, a unos 230 kilómetros de la ciudad de Buenos Aires (Ver Figura 1).

Este destino turístico, ubicado a orillas del río del mismo nombre, posee un paisaje litoral único y cuenta con innumerables atractivos, algunos relacionados con la vida en la naturaleza, balnearios y playas. Asimismo, tiene recursos basados en las tradiciones locales, tales como el muy consolidado “Carnaval del País”. En los últimos años se ha enfocado también al turismo de salud, debido al descubrimiento de aguas termales y a la apertura de dos centros que brindan servicios específicos sobre la base de este recurso.

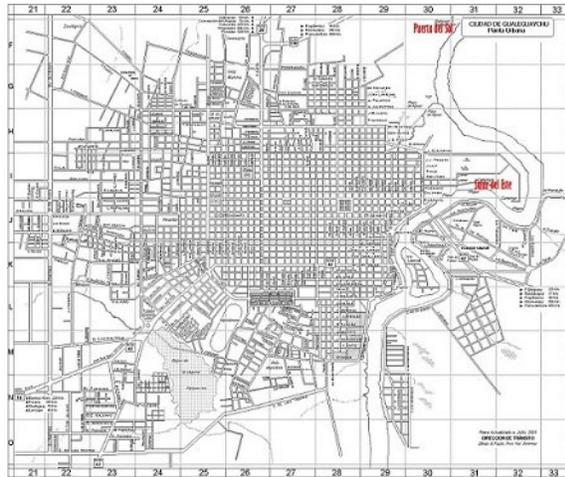
Figura 1. Ubicación de Gualeguaychú, Pcia. de Entre Ríos, Argentina



Fuente: IMAE, 2011

Su ubicación sobre el río Guauguaychú le permite a este destino turístico contar con extensiones y variedad de playas de costas arenosas y campings, con balnearios y servicios para la atención de los visitantes. De ahí que se hayan escogido dos balnearios, de esa zona turística, como estudio caso: el Balneario Solar del Este y el Balneario Puerta del Sol, ambos bajo concesión por parte del sector privado (Ver Figura 2).

*Figura 2. Ubicación de los balnearios relevados en el contexto de la ciudad de Guauguaychú*



*Fuente: Municipalidad de Guauguaychú, 2010.*

El balneario Puerta del Sol es un complejo de 30 hectáreas de naturaleza, ubicado sobre la margen derecha del Río Guauguaychú, a 2 km del centro de la ciudad (Ver Figura 3). Y el balneario Solar del Este, una de las playas con mayores servicios de la ciudad, está ubicado a 700 metros del puente Méndez Casariego, muy cercano a la zona céntrica de la ciudad. Este recibe alrededor de 10 mil visitantes por fin de semana en la temporada alta (enero-marzo).

Figura 3. Vista aérea del Balneario Puerta del Sol



Fuente: Puerta del Sol, 2009.

Ahora bien, para la realización del estudio en estas zonas se entrevistó a los administradores responsables de cada uno de los balnearios y se realizó una observación in situ del lugar. Los aspectos que fueron exaltados tomaron como base las directrices elaboradas por los organismos nacionales de turismo y de medio ambiente (Ver Tabla I en Anexo). En la misma puede observarse, comparativamente, el grado de alcance de estos criterios por parte de los balnearios que voluntariamente se prestaron a realizar este análisis preliminar: Balneario Puerta del Sol y Balneario Solar del Este. Sobre la base de esta información y a través del trabajo de campo efectuado se destacan las observaciones que se detallan a continuación.

#### **Caso 1. Balneario Puerta del Sol**

- Con respecto a las directrices referidas al ambiente, recursos y paisaje el balneario mantiene registros de las mediciones realizadas para comprobar la calidad del agua;

establece mecanismos para el uso racional de recursos como la energía eléctrica y el agua; implementa un sistema de recolección y disposición de residuos; suministra puntos de previsión de agua potable de acceso libre y gratuito; dispone de una variada flora autóctona y tiene dentro de su política no ingresar ninguna especie foránea tanto en lo que concierne a flora como fauna. A pesar de lo anterior, dentro de estas directrices se observa que no se contemplan medidas referidas a la contaminación visual y sonora.

- En lo relativo a las directrices sobre infraestructura y servicios básicos las construcciones fueron proyectadas con criterios de máximo aprovechamiento de las superficies cubiertas. Asimismo, existen algunos procedimientos de mejora de las instalaciones y se trabaja en la idea de sustituir materiales obsoletos no reciclables por materiales reciclables.

En cuanto a accesibilidad se ha procurado que todos los usuarios puedan hacerlo en las mismas condiciones, si bien es necesario aún reacondicionar ciertos equipamientos e instalaciones. Con respecto a los servicios básicos, el lugar cuenta con comunicación telefónica, primeros auxilios, disposición de residuos, sanitarios de libre acceso y dispone de un sistema de limpieza y mantenimiento en la totalidad del área. De igual manera, se han respetado las cualidades naturales preexistentes, especialmente en la zona del camping, conservándose la mayoría de la flora autóctona.

Con respecto a la señalética, existe numerosos carteles en el sitio que indican el área de acceso, los lugares de pesca, de playa, de acampe, proveeduría, área de servicios varios, sanitarios y sitios donde está prohibido prender fuego, entre otros. Dicha cartelería además de utilizar códigos internacionales, está realizada en madera. Lo lamentable es que el sitio aún no cuenta con señalización para personas con capacidad visual restringida.

- Con relación a las directrices referidas a la seguridad, el balneario posee instalaciones adecuadas y provee al personal guardavidas de los elementos necesarios para llevar a cabo sus actividades. Éstas son desempeñadas siguiendo una serie de pautas bien establecidas según las responsabilidades de cada sector. El personal tiene experiencia en la tarea que debe realizar, además recibe capacitación al inicio de cada temporada; especialmente, se cuida que los guardavidas estén inscriptos en un registro. Conjunto a esto, existe cartelería con recomendaciones para la protección de los visitantes: actividades y embarcaciones

permitidas y no consentidas. Desgraciadamente, dentro de estas directrices, el balneario no tiene documentado ni instrumenta un plan de acción ante situaciones críticas.

- En cuanto a las directrices referidas al personal se puede constatar que los empleados estables y contratados reciben capacitación básica para el cuidado de los recursos naturales y de los atractivos turísticos locales, así como sobre las pautas básicas de atención al cliente. Sin embargo, puede observarse que el balneario no ha definido acciones relacionadas con la presentación del personal, con la capacitación sobre el manejo de residuos ni emite comprobantes, entre otros aspectos.
- En lo que concierne a las directrices referidas a la información y a la educación ambiental, si bien existen algunas acciones de concientización y educación ambiental, aún no es posible establecer una agenda de temas prioritarios en cuanto al cuidado ambiental del balneario a modo de informar y capacitar a los usuarios y turistas.

### **Caso 2: Balneario Solar del Este**

- Con base en las directrices referidas al ambiente, recursos y paisaje, el balneario establece métodos y mecanismos que aseguran el uso racional del agua, a través de sistemas de corte automático en grifos. También instauro, implementa y controla un sistema de tratamiento y disposición de las aguas residuales tanto de los sanitarios como de las áreas gastronómicas. Igualmente, tiene puntos de distribución de agua potable, de acceso libre, gratuito y permanente. Por otra parte, está interesado en la preservación de la flora y la fauna nativa; en tanto que prohíbe el acceso, tránsito o permanencia de animales domésticos en la zona de playa y camping. Finalmente, cabe mencionar que la publicidad sólo está permitida en las entradas de las playas, dentro de la misma se restringe este tipo de actividades.

A pesar de todo lo anterior, tanto el seguimiento y control de la calidad del agua de baño y la falta de establecimiento de un régimen para que el sonido no supere los 65 decibeles en horarios diurnos - aunque sí lo especifica en horarios nocturnos- constituyen los principales aspectos pendientes de este balneario.

- En lo relativo a las directrices sobre infraestructura y servicios básicos, las construcciones han sido proyectadas con criterios basados en el máximo aprovechamiento de las superficies. La estructura edilicia tiene provisión de sistemas de corte automático en grifos, sistemas alternativos para calentamiento de agua, materiales eléctricos de bajo consumo. No obstante, no se ha contemplado el empleo de sistemas constructivos removibles ni reciclables. Acerca de la accesibilidad, el balneario cuenta con instalaciones y equipamiento específicos como circulaciones, sanitarios y áreas de estacionamiento.  
Cambiando de tema, la señalética recurre a códigos de información internacional, de manera análoga al balneario Puerta del Sol, un alto porcentaje de la cartelería está realizada en madera. Finalmente, en cuanto a los servicios básicos, el balneario dispone de sistemas de comunicación telefónica, primeros auxilios, sistema de limpieza y mantenimiento de la totalidad de las áreas propias y disposición de residuos, realizado de manera controlada, a través de la limpieza y desinfección diaria de los contenedores.
- En lo relativo a directrices referidas a la seguridad se han identificado los puntos críticos relacionados con la zona de baño, por ejemplo reconocimiento del tipo de playa y cantidad de guardavidas necesarios en las horas pico.  
El personal del balneario recibe capacitación antes de comenzar la temporada estival, procurando también contar en su dotación con empleados con experiencia previa en cada tarea que debe desempeñarse. Asimismo, se verifica que el personal a su cargo cuente con la correspondiente habilitación para realizar las actividades a cargo (por ej., última reválida para el personal de guardavidas y libretas sanitarias).  
En la zona de playa y baño el balneario se provee al personal guardavidas de los elementos necesarios, como por ej., identificación adecuada, equipo de comunicación, elementos para rescate, inmovilización y traslado de personas accidentadas.  
El lugar posee cartelería indicativa con recomendaciones, por ej: código de señales sobre el estado del río, horario de prestación del servicio de guardavidas, y zonas de peligro.  
En lo que respecta a la seguridad e higiene alimentaria, el balneario identifica correctamente las áreas correspondientes.  
En la seguridad del personal se tiene definido, implementado y documentado un sistema de prevención de accidentes de trabajo. Se provee al personal de los elementos y herramientas

necesarios para cumplir con sus tareas y se ha establecido un programa de entrenamiento del personal para el uso adecuado del equipamiento brindado.

- En lo relativo a las directrices referidas al personal se ha establecido y documentado un manual de aplicación de los requisitos mínimos necesarios para los distintos puestos a ocupar, funciones a desarrollar, responsabilidad y autoridad correspondiente en cada puesto. Además se capacita al personal sobre el valor de los atractivos del lugar, los servicios locales y la oferta turística general de la ciudad.
- Finalmente, en cuanto a las directrices referidas a la información y a la educación ambiental se ha determinado e implementado, mediante la entrega de folletos, un programa de concientización y educación medioambiental para usuarios y turistas.

## CONSIDERACIONES FINALES

Con base en la aplicación de las mencionadas directrices, sobre un total de 103 criterios ponderados, se observa que el Balneario Puerta del Sol cumple con 59 de los mismos (de los cuales, en 32 aspectos cumple totalmente y en 27 sólo parcialmente); en tanto el Balneario Solar del Este cubre 61 aspectos (40 de los cuales son realizados en su totalidad)

De esta manera, a partir del estudio preliminar realizado, se advierte que el grado de cumplimiento alcanzado aún no es significativo. La causa de esto reside en que si bien estas directrices son actualmente contempladas dentro del Sistema Argentino de Calidad Turística, todavía no tienen aún carácter de obligatoriedad.

En este sentido, se considera que las mismas deben ser difundidas paulatinamente a efectos de que puedan ser implementadas por los prestadores de servicios en balnearios y playas. Por ello, es importante seguir trabajando en su difusión desde la órbita gubernamental, con el objetivo de ir sensibilizando al sector turístico, antes de advertir su aplicación como una normativa legal. No obstante, a partir de los dos casos analizados en este trabajo, se percibe que existe concientización por parte de los administradores locales con respecto a estas iniciativas de estandarización y calidad.

Al respecto, es interesante mencionar que en la provincia de Entre Ríos, concretamente en el Departamento de Colón, ya existen ejemplos de certificación en balnearios de río, tales como el Balneario San José y el Balneario Punta Colón, ubicados ambos sobre la costa del Río Uruguay. Los mismos han aplicado a la Norma IRAM 42100 de Gestión de la Calidad, la Seguridad y Ambiental, una norma que surgió en respuesta a solicitudes de organizaciones públicas y privadas, ante la necesidad de brindar servicios seguros, responsables y mejorados en forma continua, así como la protección de sus recursos naturales y culturales frente a los riesgos derivados de un turismo no controlado<sup>4</sup>.

Estos hechos demuestran cómo poco a poco las propuestas de estandarización o mejora en la gestión de estos sitios comienzan a concretarse y sugieren el planteamiento, en un futuro, de

una propuesta factible de ser aplicada en todas aquellas áreas destinadas a la actividad turística desarrollada en las costas.

Volviendo al contexto del municipio de Gualeguaychú, si bien no se observa que desde la administración local se apliquen por el momento medidas de certificación o estandarización en balnearios y playas ubicadas sobre el río del mismo nombre, es interesante reconocer la iniciativa del municipio a través de la Dirección de Medio Ambiente y la Dirección de Higiene Urbana, en la instalación de recipientes diferenciados y banners explicativos<sup>5</sup> para la realización de tareas como la clasificación de los residuos de los balnearios.

De alguna manera, esto evidencia la preocupación de la administración local con respecto a la preservación de la calidad ambiental, lo cual si bien implica el cuidado del atractivo turístico-natural en sí, simultáneamente evita el deterioro de los procesos naturales (erosión, residuos, contaminación visual, sonora, etc.), cuya mitigación resulta cada vez más costosa, con gastos que deben ser asumidos por la propia comunidad.

De las experiencias analizadas, se reconoce, además, que el logro de la aplicación de estándares de calidad en los balnearios es un tema que también comienza a instalarse en la conciencia de los habitantes y de los turistas, quienes cada vez se tornan más exigentes. Al respecto, frente al problema existente en Gualeguaychú -con relación a la instalación de pasteras en las costas del río Uruguay, otro río cercano a la ciudad- se están implementando acciones de monitoreo permanente del agua. Asimismo, se considera conveniente la ampliación de estos monitoreos a los balnearios analizados en el presente estudio.

Ahora bien, con base en los dos estudios de caso y partiendo de las directrices aquí estudiadas, se concluye que los aspectos que necesitan continuar profundizándose y mejorando, en ambos balnearios, son los relativos a:

- Monitoreo y control de la contaminación visual y sonora (Directrices referidas al Ambiente, Recursos y Paisaje).

- Control de la calidad de las estructuras edilicias, cuidado del entorno inmediato y previsión de las posibles intervenciones sobre áreas no construidas (Directrices referidas Infraestructura y Servicios Básicos).
- Reforzamiento de las medidas de seguridad (Directrices referidas a Seguridad).
- Mejora en la capacitación y sensibilización del personal (Directrices referidas Personal).

Por último, se entiende que las directrices aplicadas pueden constituirse en herramientas de trabajo valiosas y que la progresiva difusión y aplicación de las mismas promoverá el turismo de calidad, haciendo posible asumir conductas más concretas y responsables tanto por parte de la administración pública, como del sector privado que desarrolla su actividad en áreas turísticas costeras y litorales.

## ANEXO

Tabla 1. Grado de cumplimiento de las Directrices en los balnearios relevados

	Puerta del Sol	Solar del Este
<b>1. Directrices referidas al ambiente, recursos y paisaje</b>		
<b>1.1 Sistema de seguimiento de la calidad del agua de baño (río, lago, laguna, mar, otros)</b>		
1.1. a ¿Identifica los indicadores de calidad de agua aplicables (p.ej.: coliformes totales, Demanda Biológica de Oxígeno (DBO), detergentes, hidrocarburos, etc.), respecto de niveles de contaminación orgánica y condición sanitaria?		
1.1. b ¿Realiza el análisis a través de los organismos habilitados a tal fin, durante la temporada de baños y de forma periódica (cada dos semanas como mínimo y una quincena antes de comenzar la temporada), considerando el punto y momento más desfavorables?		
1.1. c ¿Mantiene registros de las mediciones realizadas?		
1.1. d ¿Informa periódicamente a los usuarios los resultados de los análisis, en el caso de que las condiciones sanitarias del agua resulten inadecuadas para el baño?		
<b>1.2 Sistema de Gestión de Recursos</b>		
1.2. a ¿Ha establecido un método, mecanismo o reglamento sobre el uso racional de los recursos (agua, energía eléctrica)?		
1.2. a.1 ¿Establece métodos y mecanismos que aseguren el uso racional del agua (p.ej.: sistemas de corte automático en grifos, etcétera)?		
1.2. b ¿Establece, implementa y controla un sistema de tratamiento y disposición de las aguas residuales de los núcleos sanitarios y las áreas de reparación gastronómica?		
1.2. c ¿Reglamenta y comunica a los usuarios sobre la cantidad de efluentes aceptables (p. ej.: uso y vertido de jabones o detergentes)?		
1.2. d ¿Suministra un punto de provisión de agua potable, de acceso libre, gratuito y en condiciones de uso permanente?		
<b>1.3 Calidad del Suelo</b>		
La Dirección: 1.3. a ¿Establece, implementa y controla un sistema de recolección, depósito y disposición de residuos, en el ámbito del balneario y hasta el borde del cuerpo de agua?		
1.3. b ¿Establece un sistema que facilite a los usuarios la disposición de colillas de cigarrillos, pañales y otros residuos de tratamiento especial ?		

1.3. c ¿Tiene un sistema de limpieza del suelo (arena, canto rodado, césped, etc.) que contemple el mantenimiento adecuado (aireación, remoción, etc.) en el área de concesión y el entorno hasta el borde del cuerpo de agua?		
<b>1.4 Fauna, flora y paisaje</b>		
1.4. a ¿Establece, implementa y controla un plan propio de cuidado y mantenimiento de la flora, la fauna y el paisaje nativo pre-existente?		
1.4. b ¿Asegura que no se introduzca: forestación, parquización especies animales o vegetales exóticos?		
1.4. c ¿Prohíbe el acceso, tránsito o permanencia de animales domésticos a la zona de playa?		
1.4. d. ¿Demuestra evidencia en el cumplimiento de las medidas de protección del sistema natural costero según las normativas aplicables?		
<b>1.5 - Contaminación Visual y Sonora</b>		
1.5. a.1 ¿Permite publicidad sólo en el área de ingreso o áreas edificadas de la concesión?		
1.5. a. 2 ¿Verifica que la publicidad no supere las alturas de las edificaciones u impida la las visualización desde y hacia la playa?		
1.5. b ¿Prohíbe la instalación de estructuras (con fines de: esparcimiento infantil, publicidad, etc.) cuyas dimensiones sean superiores a la altura máxima de las instalaciones?		
1.5. c ¿Establece, instrumenta y planifica las actividades generadoras de contaminación visual o sonora, estableciendo horarios, áreas y condiciones adecuadas?		
1.5. d ¿Se asegura que el nivel de sonido generado por las actividades desarrolladas en la concesión, no supere los 65 decibeles?		
<b>2. Directrices referidas a la infraestructura y servicios básicos</b>		
La Dirección: 2. 1 ¿Realiza acciones para garantizar la preservación del paisaje y la calidad ambiental?		
<b>2.2 – Estructura Edilicia</b>		
La Dirección: ¿Puede definir qué intervenciones ha realizado con relación a los elementos constitutivos de la infraestructura (p. ej.: con relación a la estructura edilicia construida)?		

¿Las construcciones han sido proyectadas con criterios de: máximo aprovechamiento de superficies cubiertas? (p.ej.: concentración de unidades de sanitarios y cocinas, evitar espacios residuales o sin uso específico, etc.);		
¿Proyecta sistemas constructivos que puedan ser removibles o reciclables? (p.ej.: estructuras desmontables, materiales reutilizables, estructuras no fijas, etcétera);		
¿Prevé sistemas de mejoramiento de las instalaciones? (p.ej.: provisión de sistemas de corte automático en grifos, sistemas alternativos para calentamiento de agua, sistemas y materiales eléctricos de bajo consumo, etcétera);		
¿Toma en cuenta la racionalización de sistemas de desagües y contaminantes? (p.ej.: filtros o plantas de tratamiento de desagües cloacales, de cocina y baños, sistemas de tratamiento en conductos de evacuación de gases y humos, acopio de residuos, etcétera);		
2.2. a ¿Puede nominar alguna que sea verificable? (p.ej.: minimizar las superficies cubiertas, no modificación del perfil topográfico por movimiento de tierra o fijación de dunas o nivelación de suelos, no alteración de cursos naturales de agua, utilización de sistemas constructivos no agresivos al medio tanto para construir como para absorber desechos, etcétera).		
2.2.b En balnearios en proceso de consolidación:		
2.2.b.1 ¿Se contempla en el proyecto la revisión de las obras en ejecución?		
2.2.b. 2 ¿Se sustituyen los materiales obsoletos no reciclables por materiales reciclables, suprimiendo la generación de productos contaminantes?		
2.2.c En balnearios consolidados: ¿Se ha elaborado un plan de obras para redistribuir las áreas de uso y sustituir los materiales obsoletos no reciclables por materiales reciclables, suprimiendo la generación de productos efectiva o potencialmente contaminantes?		
<b>2.3 Entorno Inmediato</b>		
2.3.a ¿Se han respetado las cualidades naturales preexistentes? (p.ej.: no se ha modificado la topografía de origen, la parquización propuesta no arremete a la flora original, las intervenciones realizadas prevén la posibilidad de desmonte o recicle, etcétera).		
2.3.b En balnearios en proceso de consolidación: ¿Existe evidencia de un programa de adecuación de las áreas comprometidas para la reestructuración de las áreas de uso en vistas de la recuperación y puesta en valor del recurso natural?		

2.3.c En balnearios consolidados: ¿Existe evidencia de un plan de adecuación para las áreas comprometidas procurando la recuperación y puesta en valor del recurso natural?		
<b>2.4 Áreas No Construidas</b>		
¿Mantiene sus características originales? (En caso de intervenciones, enumerarlas y fundamentarlas)		
¿Se han propuesto usos específicos para las mismas? ¿Cuáles? (Enumerarlos, describir su actividad y equipamiento).		
<b>2.5 Accesibilidad</b>		
¿Todos los usuarios del balneario gozan de las mismas condiciones de accesibilidad al medio físico?		
¿Ha desarrollado recursos específicos para tal fin? (p.ej.: no diferencia espacios para clientes, para usuarios en general, cuenta con bajadas y servicios adaptados, etcétera).		
¿Se han desarrollado acciones en el balneario para adecuar la accesibilidad? (p.ej.: acceso a la normativa específica, contactos con instituciones, capacitación del personal, etcétera.)		
¿Cuenta con instalaciones y equipamiento específicos? (p.e.: circulaciones, sanitarios, áreas de estacionamiento, etc.) ¿Son identificables?		
<b>2.6. Señalética</b>		
¿Cuenta con una propuesta integral de información? En caso afirmativo:		
2.6.a ¿Puede describir en qué consiste y qué información contiene?		
2.6.b ¿Incluye señalización para personas con capacidad visual restringida?		
2.6.c ¿Utiliza códigos internacionales?		
2.6.d ¿Qué materiales emplea?		
2.6.e ¿Incluye dicha propuesta elementos publicitarios?		
<b>2.7 Servicios Básicos</b>		
¿El balneario dispone de:		
2.7.a ¿Sistema de comunicación telefónica, primeros auxilios, disposición de residuos?		
2.7. b ¿Sanitarios de uso público diferentes de los arancelados (libre acceso)?		
2.7.c ¿Sistema de limpieza y mantenimiento de la totalidad de las áreas propias, con disposición de residuos controlado, con limpieza y desinfección diaria de los contenedores?		
Además: ¿los servicios básicos exigidos por la normativa de aplicación son suficientes en tipo y cantidad?		

<b>3. Directrices referidas a la seguridad</b>		
<b>3.1 Instrumentación y Coordinación de la Seguridad</b>		
La Dirección:		
3.1.a ¿Ha identificado los puntos críticos relacionados con los distintos aspectos relacionados con la seguridad en: zona de baño? (p.ej., reconocimiento del tipo de playa, personal guardavidas necesario, horas pico de afluencia);		
b) En actividades náuticas.		
c) En usuarios.		
d) En personal (recursos humanos).		
e) En higiene alimentaria.		
f) En Instalaciones.		
3.1.b ¿Instrumenta algún tipo de plan de acción con los distintos actores que intervienen en la seguridad?		
3.1.b.1 ¿Dicho plan está documentado?		
3.1.b.2. De no estarlo ¿cómo lo instrumenta?		
3.1.b.3. ¿Su personal recibe la debida capacitación antes de comenzar la temporada?		
3.1.b.4. ¿Verifica que el personal a su cargo cuente con la correspondiente habilitación para desempeñar las tareas? (p.ej., última reválida del personal guardavidas, libretas sanitarias etc.). ¿Mantiene un archivo de los mismos?		
<b>3.2 Seguridad en Zona de Baño</b>		
La Dirección:		
3.2.a ¿Provee al personal guardavidas de los elementos necesarios (p.ej.: equipamiento profesional y de comunicaciones: identificación, socorro, inmovilización y traslado de personas accidentadas) para el desarrollo de su labor?		
3.2.b ¿Posee cartelera indicativa con recomendaciones (p.ej.: código de señales sobre el estado del mar, horario de prestación del servicio de guardavidas, zonas de peligro por succión u otro) acerca de la seguridad del usuario?		
<b>3.3 - Seguridad Náutica</b>		
La Dirección:		
3.3.a ¿Define algún tipo de programa de seguridad náutico asegurando la capacitación del personal habilitado? ¿Lo tiene documentado?		

3.3.b ¿Se evidencia la instalación de cartelería específica para usuarios y no usuarios sobre áreas, actividades y tipo de embarcaciones permitidas? (Por ej: delimitación de la zona de entrada y salida, boyado reglamentario, actividades permitidas, restricciones vigentes, etcétera).		
<b>3.4 - Seguridad Náutica</b> La Dirección:		
3.4.a ¿Instrumenta algún servicio de emergencias médicas para sus usuarios?		
3.4.b ¿Instrumenta dentro del espacio concesionado algún plan que garantice la seguridad de los bienes de los usuarios? (p.ej.: seguros de responsabilidad civil, servicio de vigilancia propio, armarios con llave, demarcación de áreas exclusivas para clientes etcétera)?		
<b>3.5 - Seguridad e Higiene Alimentaria</b> La Dirección:		
3.5.a ¿Instrumenta y documenta algún tipo de programa de capacitación específica para el personal habilitado?		
3.5.b ¿Identifica correctamente las áreas relacionadas con la seguridad de los alimentos, (áreas de depósito, de refrigeración, manipulación de carnes, disposición de residuos, etc.) manteniendo un sistema de gestión de alimentos que asegure su inocuidad?		
<b>3.6 Seguridad del Personal</b> La Dirección:		
3.6.a ¿Tiene definido, implementado y documentado un sistema de prevención de accidentes de trabajo?		
3.6.b ¿Provee al personal de los elementos y herramientas necesarios para cumplir la tarea?		
3.6.c ¿Ha establecido un programa de entrenamiento del personal para el uso adecuado del equipamiento?		
3.6.d ¿Las áreas de trabajo (áreas de alta tensión, sala de máquinas, zonas de duchas con piso resbaladizo, etc.) están identificadas y señalado el equipamiento de uso obligatorio?		
<b>3.7 Seguridad en las Instalaciones</b> La Dirección:		
3.7.a ¿Tiene instrumentado un sistema de higiene y seguridad en las instalaciones?		
3.7.b ¿Comunica a través de cartelería a los usuarios y al personal el uso correcto de las instalaciones, identificando las prevenciones y las restricciones pertinentes? (p.ej.: alturas permitidas en áreas de juego, cantidad de usuarios simultáneos, áreas de acceso peatonal y vehicular, etcétera)		

<b>4. Directrices referidas al personal</b>		
<b>4.1 Descripción y Requisitos para cada puesto o función</b>		
La Dirección:		
4.1.a ¿Ha establecido y documentado en el manual de aplicación los requisitos mínimos necesarios para los distintos puestos a ocupar, funciones a desarrollar por el personal, responsabilidad y autoridad correspondiente a cada puesto?		
4.1.b ¿Se encuentran identificadas las exigencias para cada función ocupada en concordancia con los requisitos definidos para los distintos puestos incluyendo los requisitos legales y reglamentarios?		
4.1.c ¿Se han establecido los requisitos mínimos de cada puesto? (p. ej.: conocimientos específicos, certificados y títulos habilitantes cuando se requiera, habilidades y aptitudes, nivel educacional, etc.)		
<b>4.2 - Capacitación y Toma de Conciencia para el Personal</b>		
La Dirección:		
4.2.a ¿Ha definido la capacitación necesaria para todo el personal? Ha incluido:		
a) Política de la calidad y ambiental		
b) Responsabilidad y autoridad		
c) Leyes y reglamentos aplicables al balneario		
d) Conocimientos básicos sobre atractivos locales y oferta turística de la zona		
e) Documentos y registros		
f) Enfoque en el cliente. Pautas básicas de la atención al cliente y comunicación efectiva.		
g) Instalaciones e infraestructura: uso, mantenimiento y manipulación,		
h) Cuidados ambientales, uso de recursos, control de emisiones, manejo de residuos.		
i) Presentación del personal. Apariencia e higiene personal.		
j) Uso de equipos y máquinas que facilitan el desarrollo normal de las actividades en los puestos de trabajo.		
k) Primeros auxilios.		
l) Conocimientos específicos del puesto de trabajo en concordancia con los requisitos legales.		
4.2.b ¿Se ha establecido, programado y ejecutado la capacitación para el personal en funciones y para el ingresante?		

4.2.c ¿Se mantienen registros de la capacitación programada? (p.ej.: nómina de participantes que reciben la capacitación, nómina de los instructores, temas desarrollados, etcétera).		
4.2.d ¿Se otorgan a los empleados los comprobantes de la capacitación recibida indicando las habilidades demostradas y desarrolladas?		
4.2.e ¿Se verifica que el personal conoce y acepta la responsabilidad y los requisitos establecidos?		

<b>5. Directrices referidas a la información y Educación Ambiental</b>		
<b>5.1 En cuanto a la capacitación y toma de conciencia de los usuarios y turistas</b> La Dirección:		
5.1.a ¿Ha establecido un temario mínimo para capacitar a usuarios y turistas en Educación Ambiental?		
5.1.b ¿Ha definido e implementado un programa de concientización y educación medioambiental para usuarios y turistas? (p.ej.: reglamento de uso de las instalaciones, modalidades de las actividades restringidas, recursos y servicios, horarios, normas de higiene y seguridad, principios para la conservación de los recursos naturales, etcétera)		
5.1.c ¿Ha definido la entrega de información para la concientización y educación ambientales a usuarios y turistas?		

El color indica el grado de cumplimiento de dichas directrices, según el siguiente cuadro de referencia:

- Cumple con los requisitos (ponderación con 2 puntos)
- Cumple parcialmente con los requisitos (ponderación con 1 punto)
- Sin información o sin requisitos (ponderación con 0 punto)

*Fuente: Elaborado con base en la Secretaría de Turismo Argentina y  
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación.*

## REFERENCIAS

- Bertonatti, Claudio (2003). "Turismo en áreas protegidas", en: Zeballos de Sisto, P. (Comp.), ¿Turismo Sustentable es posible en Argentina?, Buenos Aires: Ediciones Turísticas, pp. 235-239.
- Blancas Peral, Francisco Javier et al. (2006). "Análisis del turismo de las costas andaluzas bajo un enfoque multicriterio", en Jornadas de ASEPUMA y II Encuentro Internacional, España: Universidad de Extremadura. Disponible en: <http://www.uv.es/asepuma/XIV/comunica/54NUEVO.pdf> (consultado el 17 de agosto de 2010).
- Departamento Colón (2007). "San José y Colón, primeras playas en lograr la certificación Iram 42100", en Diario La Voz. Disponible en: [http://www.lavoz901.com.ar/despachos.asp?cod\\_des=35366&ID\\_Seccion=12](http://www.lavoz901.com.ar/despachos.asp?cod_des=35366&ID_Seccion=12) (consultado el 05 de enero de 2011).
- Guido, Rubén Fernando (2004). Desarrollo Turístico Sustentable de la costa bonaerense. Un estudio de aproximación aplicando indicadores turísticos en Mar de las Pampas. Argentina: Ediciones de la UNLa (Universidad Nacional de Lanús).
- Instituto Argentino de Normalización y Certificación (2007). Dos balnearios argentinos han logrado la certificación IRAM 42100. "Gestión de la Calidad, la Seguridad y Ambiental en Balnearios". Buenos Aires: Boletín IRAM. Disponible en <http://www.iram.org.ar/Boletin/Boletin%20archivos/Enero-07/11.htm> (consultado el 4 de marzo de 2009)
- Instituto Argentino de Normalización y Certificación (2011). Implementación de la IRAM 42100:2005. Buenos Aires: IRAM. Disponible en: <http://www.iram.org.ar/Eventos/42100/implementacion.htm> (consultado el 22 de marzo de 2011).
- Ministerio de Turismo de la Nación, Argentina (2011). Sistema Argentino de Calidad Turística. Buenos Aires, Argentina: MINTUR. Disponible en: <http://www.turismo.gov.ar/esp/menu.htm> [ingresar a Institucional, Gestión de Calidad, Sistema de Calidad] (consultado el 23 de marzo de 2011)
- Municipalidad de Gualeguaychú (2011). El especial encanto de las playas. Gualeguaychú, Argentina: Consejo Mixto Gualeguaychú Turismo. Disponible en: <http://www.gualeguaychuturismo.com/playas.htm> (consultado el 15 de marzo de 2011).
- Municipalidad de Gualeguaychú (2011). Medio Ambiente e Higiene Urbana trabajan en la clasificación de residuos en las playas. Gualeguaychú, Argentina: Dirección de Medio Ambiente. Disponible en: <http://ambientegchu.blogspot.com/p/ecologia-y-medio-ambiente.html#uds-search-results> (consultado el 15 de febrero de 2011).

- Organización Mundial del Turismo (OMT), (2010). *Tourism and the Millenium Development Goals*. Madrid: ediciones de la Organización Mundial del Turismo. Disponible en: <http://www.unwto.org/tourism&mdgsezine/> (consultado el 02 de septiembre de 2010).
- Pérez Ramírez, Carlos; Zizumbo, Lilia; González Vera, Miguel (2009), "Impacto ambiental del turismo en áreas naturales protegidas; procedimiento metodológico para el análisis en el Parque Estatal El Ocotil, México", en *El Periplo Sustentable*. Edición N° 16, 2010. Toluca, México: Universidad Autónoma del Estado de México, 25 pág. Disponible en: [http://www.uaemex.mx/plin/psus/periplo16/articulo\\_02.pdf](http://www.uaemex.mx/plin/psus/periplo16/articulo_02.pdf) (consultado el 15 de marzo de 2011).
- Ponce Sánchez, María Dolores (2004). "La calidad ambiental como factor competitivo de los destinos tradicionales de sol y playa", en *Cuadernos de Turismo*, núm. 13, Murcia, España: Universidad de Murcia. Disponible en: <http://revistas.um.es/turismo/article/view/18811/18161> (consultado el 5 de marzo de 2011).
- Popovich, María Raquel y Toselli, Claudia (2006). "Planificación Estratégica Participativa y Comunidad Local. Desarrollo de un destino turístico en Argentina", en *Cuadernos de Turismo*, núm. 17, Murcia, España: Universidad de Murcia. Disponible en: <http://www.um.es/dp-geografia/turismo/n17/08-PLANIFICACION.pdf> (consultado el 5 de octubre de 2010).
- Secretaría de Turismo Argentina, Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación (2005). *Playas y Balnearios de Calidad: Gestión Turística y Ambiental. Directrices y Guía de Autoevaluación*. Buenos Aires: CONICET, Secretaría de Turismo y Deporte, Secretaría de Turismo Argentina, Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación. Disponible en: [http://2016.turismo.gov.ar/wp\\_turismo/wp-content/uploads/2008/02/directrices-de-playas-y-balnearios1.pdf](http://2016.turismo.gov.ar/wp_turismo/wp-content/uploads/2008/02/directrices-de-playas-y-balnearios1.pdf) (consultado el 10 de noviembre de 2010).
- United Nations Environment Programme (UNEP), (2011). *Turismo Sostenible obtiene un impulso con el lanzamiento de la Asociación Mundial*. Disponible en: <http://www.unep.org/Documents.Multilingual/Default.asp?DocumentID=655&ArticleID=6886&I=es&t=long> (consultado El 20 de marzo de 2011).
- Yepes Piqueras, Víctor (2007). "Gestión de uso y explotación de las playas", en *Cuadernos de Turismo*, núm.19, Murcia, España: Universidad de Murcia. Disponible en: <http://www.um.es/dp-geografia/turismo/n19/12-GESTION.pdf> (consultado el 5 de mayo de 2010).

## NOTAS

<sup>1</sup> En este listado también es posible mencionar algunos antecedentes más lejanos en el tiempo, pero no menos importantes, tales como: la Carta del Turismo Sostenible (1995), la Agenda 21 para la Industria de Viajes y Turismo (1996), el Código de Ética para el Turismo (1999), el establecimiento de la Asociación Internacional de Operadores Turísticos para el Desarrollo del Turismo Sostenible (2000), la Declaración de Québec sobre Ecoturismo (2002), las contribuciones de la Organización Mundial del Turismo a la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible de Johannesburgo (2002) y la Declaración de Djerba sobre Turismo y Cambio Climático (2003).

<sup>2</sup> Desde junio de 2010, la Secretaría de Turismo de la Nación ha pasado al rango de Ministerio de Turismo.

<sup>3</sup> El SACT es un programa diseñado por la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística, dependiente del Ministerio de Turismo de Argentina.

<sup>4</sup> El objetivo de la Norma IRAM 42100 consiste en contribuir a la mejora de la calidad de los servicios y en realizar actividades en forma segura para usuarios y empleados, pero cuidando el ambiente y contribuyendo a la protección de los recursos naturales y culturales.

<sup>5</sup> Esta iniciativa coincide con la afluencia de visitantes que llegan a la ciudad en la época estival, por lo que se incrementa notablemente el volumen de residuos, en especial inorgánicos. Específicamente la tarea consiste en la recolección de los residuos ya diferenciados (separados) en las playas, para que luego uno de los grupos de reciclado se encargue de realizar las siguientes etapas de clasificación y enfardado de los materiales recuperados y su posterior reinserción en el mercado del reciclado.

Asimismo, se realizan tareas de difusión y concientización a los visitantes desarrolladas por personal de la Dirección de Medio Ambiente, quienes visitan las playas entregando material explicativo y destacando la importancia de la colaboración que cada individuo pueda aportar en la diferenciación de los residuos.

En esta iniciativa, y a los efectos de este estudio, se destaca la buena predisposición que han demostrado los propietarios o concesionarios de las playas, quienes acompañan al municipio en el desarrollo de esta campaña, brindando así un nuevo espacio de difusión y participación de la comunidad en los temas ambientales.



***FICHA BIBLIOGRÁFICA:***

Toselli, C. y Fabián-Godoy , A. Aplicación de directrices de calidad para la gestión y uso turístico de balnearios y playas.  
El Periplo Sustentable. México:  
Universidad Autónoma del Estado de México,  
enero/junio 2011, núm. 20  
<[http://www.uaemex.mx/plin/psus/periplo20/articulo\\_04.pdf](http://www.uaemex.mx/plin/psus/periplo20/articulo_04.pdf)>.  
[ISSN: 1870-9036].