

**LA GESTIÓN DE LAS PLAYAS BASÁNDOSE EN NORMAS DE  
CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE  
VÍCTOR YEPES PIQUERAS**



**II CONGRESO INTERNACIONAL DE INGENIERÍA CIVIL, TERRITORIO Y MEDIO  
AMBIENTE**

**II INTERNATIONAL CONFERENCE ON CIVIL ENGINEERING, TERRITORY AND THE  
ENVIRONMENT**

Santiago de Compostela  
**22-24 septiembre de 2004**

# **LA GESTIÓN DE LAS PLAYAS BASÁNDOSE EN NORMAS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**

**VÍCTOR YEPES PIQUERAS, Dr. ICCP.**  
Agencia Valenciana del Turismo. Universidad Politécnica de Valencia.

## **RESUMEN**

Tras constatar la trascendencia económica de las playas en la actividad turística española, la comunicación destaca la importancia de una gestión racional y eficiente de las mismas. Se destacan las deficiencias encontradas en el escenario actual y cómo los modelos de gestión de la calidad y del medio ambiente utilizados en otros ámbitos empresariales pueden ayudar a su gestión eficiente. Por último se describen las normas específicas que se han desarrollado recientemente para la gestión de las playas y su incidencia en la aparición de órganos de gestión de ámbito local, que pueden favorecer claramente en la satisfacción de los usuarios y otros grupos de interés.

## **1. INTRODUCCIÓN**

El turismo constituye en España una industria de gran importancia económica y social. Esta actividad se ha fundamentado en el clima y en las playas, conformando un modelo turístico masivo y maduro. El litoral español, con 6.584 km de costa (de los cuales el 28% son playas), configura un recurso escaso y frágil, de un gran valor medioambiental y económico que debe ser gestionado adecuadamente para garantizar las actividades económicas asociadas a largo plazo y un medio ambiente de elevada calidad que, entre otras cosas, asegure la demanda turística.

Los últimos datos proporcionados por el INE (1) indican que el turismo en España supuso el 11.8% del Producto Interior Bruto en 2002 y proporcionó casi el 10% del empleo directo en sus industrias características. Los ingresos por turismo en 2003 fueron de 36,871 millones de euros, lo cual cubrió el 77.4% del déficit comercial. Llegaron 82.6 millones de visitantes extranjeros, de los cuales el 63.5% fueron turistas. Asimismo, los españoles realizaron 125.1 millones de viajes internos, de los cuales el 32.7% fueron viajes turísticos y el resto de corta duración. Las vacaciones y el ocio motivaron la llegada del 82.4% de los turistas extranjeros y el 64.8% de los viajes turísticos internos de los españoles.

El turismo en España se basa en la preponderancia de las vacaciones y el ocio como motivo de los viajes a las zonas litorales, con un predominio de un turismo masivo denominado de “sol y playa”. Las playas son los elementos de la oferta que proporcionan la magnitud más abultada de los flujos turísticos que se producen en España, sin comparación posible con cualquier otro argumento motivador alternativo. En efecto, las Comunidades Autónomas litorales fueron el

destino del 90.0% de los turistas extranjeros y del 68.5% de los viajes turísticos internos de los españoles en 2003.

Las playas constituyen un recurso limitado y frágil, así como un factor limitante de la industria turística española (2). Sin embargo no todas las playas generan movimientos turísticos intensos. En la Tabla 1 se detalla la superficie útil de las playas según sus tipos (se consideran inoperantes anchuras que rebasen los 45 m de la orilla por el excesivo calentamiento de las arenas). Así pues, para que una playa sea capaz de generar un potencial turístico a gran escala y con presencia internacional, serían necesarios ciertos requisitos (3):

- **Clima:** La aptitud climática debe asegurar una estancia agradable al abrigo de inclemencias meteorológicas y, de forma excepcional, permitir flujos de turistas en temporada baja.
- **Medio marino:** Serán aptas las áreas de baño con pendientes batimétricas suaves y un régimen de vientos y oleaje compatible con la seguridad de los bañistas.
- **Medio terrestre:** El turista busca preferentemente la arena fina, quedando eliminadas aquellas playas sin suficiente anchura o longitud.
- **Medio urbano:** Una playa turística debe integrarse con un medio urbano denso y complejo, con servicios comerciales y hosteleros numerosos y variados, con una primera línea que resulta accesible a los usuarios de la playa.

Tabla 1. Oferta total de playas en España según el grado de urbanización (3)

		Urbanas		Semiurbanas		Rústicas		Vírgenes	
		Cifras		Cifras		Cifras		Cifras	
Conceptos	España	Absolutas	Relativas	Absolutas	Relativas	Absolutas	Relativas	Absolutas	Relativas
Número de playas	2,703	443	16.4%	910	33.7%	742	27.5%	608	22.5%
Longitud total (km)	1,803.2	403.2	22.4%	659.4	36.6%	533.8	29.6%	206.9	11.5%
Superficie total (km <sup>2</sup> )	76,951.4	19,099.7	24.8%	26,211.8	34.1%	22,382.4	29.1%	9,257.5	12.0%
Superficie útil (km <sup>2</sup> )	55,775.7	14,349.1	25.7%	20,044.6	35.9%	16,857.1	30.2%	5,524.8	9.9%

De toda la oferta anterior, sólo algunas de las playas urbanas y semiurbanas permiten la comercialización turística. Iribas (4) estima en sólo 5.3 millones de m<sup>2</sup> las playas que albergan el turismo masivo de “sol y playa”. Estas cifras indican que apenas el 0.001% de la superficie nacional proporciona más del 10% de la renta española. A nivel regional, por ejemplo, cada m<sup>2</sup> de la superficie de la Comunidad Valenciana genera aproximadamente 3€ por año del Producto Interior Bruto, dato que contrasta con la producción de 700€ al año por m<sup>2</sup> de playa útil atribuible al gasto total generado por los turistas que se desplazan a su litoral. En casos extremos como el de Benidorm, esta cifra se multiplica por 17 (5). Este municipio, cuyo litoral funcionalmente útil no supera los 5 km de largo, aporta casi dos terceras partes de las pernoctaciones hoteleras que realiza la clientela española en los establecimientos de la Comunidad Valenciana, proporción que en el caso de los extranjeros alcanza al 94%. La importancia económica de las playas no sólo es un hecho relevante en España sino que también lo es otros países (6).

Las playas son el mejor escaparate las ciudades turísticas, el lugar donde los turistas perciben y evalúan la calidad de la oferta del municipio, el espacio más representativo y fotografiado. Con todo, percibir estas playas únicamente como espacios económicos significa despojarles de otros atributos muy valiosos desde el punto de vista medioambiental y de protección costera. Se hace necesaria la incorporación de los principios de sostenibilidad en la gestión de los destinos turísticos maduros (7), una adecuada valoración de las playas que estime el coste de oportunidad de sus usos y su capacidad de carga (8, 9) y el establecimiento de mecanismos de gestión basados en la calidad y el medio ambiente (10).

## 2. LA GESTIÓN DE LAS PLAYAS COMO INSTRUMENTO COMPETITIVO

Los agentes que actúan en la playa son muy diversos. Éstos raramente se encuentran coordinados de forma óptima y eficiente. Se plantea la necesidad (2, 11) de articular un Órgano de Gestión de Playas, de carácter local, que sea el planificador, el coordinador y el gestor de las mismas, que busque la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros y consiga la armonización entre las distintas administraciones y agentes privados.

En muchos municipios no se gestiona turísticamente la playa y, salvo contadas excepciones, cuando ésta ocurre, no se ha correspondido con la trascendencia económica y medioambiental que representan (5). Sin entrar en los problemas más generales correspondientes a la adecuada gestión del litoral, se podrían destacar algunas deficiencias muy comunes en el ámbito más concreto de las playas:

- Los municipios costeros no cuentan con los medios económicos y humanos necesarios para la gestión eficaz de las playas. En ocasiones esta responsabilidad no está asumida por ningún departamento en concreto.
- El nivel de gestión es débil, dirigiéndose fundamentalmente hacia aspectos tales como los primeros auxilios y la limpieza, tareas generalmente subcontratadas a terceros.
- No existe un Plan de Ordenación Funcional de la playa que sirva para la gestión de las zonas de baño y que programe los usos de temporada. Tampoco se despliega un planeamiento urbanístico eficaz del entorno de la zona litoral y sus accesos.
- En numerosas ocasiones la ordenación de los espacios se centra en las autorizaciones de los servicios de temporada.
- Sólo se recogen como indicadores los necesarios para catalogar la calidad de las aguas de baño (requisito de las Banderas Azules), olvidándose otros de gran trascendencia como la opinión de los usuarios, indicadores físicos y biológicos, etc.
- Inexistencia de Planes de Emergencia ante catástrofes medioambientales de diversa índole o frente a temporales.

Así, pocos municipios reinvierten sus ingresos por concesiones de uso en mejorar las playas, organizarlas eficazmente y mejorar su imagen. Tampoco las Administraciones Supramunicipales han percibido la playa más allá de los problemas de estabilidad y dinámica litoral o de los conflictos que produce su relación con el medio urbano inmediato. Pero no todo es cuestión de dinero. Fue suficiente con que Benidorm eliminara los toldos y los sustituyera por sombrillas para retrasar unos 10 m el borde interior del espacio útil y así incrementar el área activa de la playa en un 20% aproximadamente (4).

De este modo, la mejora de las condiciones de uso tiene en los **Planes de Ordenación Funcional de la Playa** un soporte a todas las acciones que se van a realizar sobre este espacio. La Ley de Costas de 1969 contempló por primera vez un instrumento parecido, el Plan de Ordenación General de la Playa. Sin embargo, dichos planes han sido escasamente empleados, confundándose muchas veces con las memorias redactadas con motivo de los expedientes de concesión temporal de los servicios en las playas. Dichos planes deberían orientarse al logro, entre otros, de los siguientes objetivos (5, 12):

- Fomentar el uso mediante la ampliación de la franja activa de la playa.
- Laminar la distribución horaria de la playa.
- Crear espacios y acontecimientos que constituyan alternativas al uso en horas punta.
- Mayor utilización de las zonas de baños.

- Impulsar ofertas alternativas que alivien la presión sobre el espacio playero, de modo que la playa no sea el principal consumidor de tiempo turístico.
- Mejorar las concesiones playeras.
- Cualificar los servicios como la higiene y limpieza, seguridad, atención sanitaria, vigilancia, información, señalización, ordenación espacial y funcional del recinto, etc.
- Fomentar iniciativas culturales y lúdicas.
- Regenerar la percepción municipal del espacio playero como elemento de promoción.

### **3. NUEVAS PERSPECTIVAS EN LA GESTIÓN DE LAS PLAYAS**

La competencia entre los distintos destinos turísticos, junto con las crecientes exigencias legales, administrativas y medioambientales, están modificando el escenario antes descrito. Este panorama plantea nuevos retos y conlleva la adopción de una forma distinta de gestión . Los elementos que caracterizan este nuevo enfoque son, entre otros, los siguientes (5):

- El usuario cambia su perfil. Busca playas diferentes, con personalidad, dinámicas, seguras, capaces de facilitar el disfrute y la interacción social.
- La gestión costera es compleja, con múltiples grupos de interés, y con diversas administraciones y agentes actuando sobre ella.
- Se percibe claramente la necesidad de un Órgano Gestor, de ámbito local, capaz de organizar funcionalmente las playas, buscar fuentes de financiación y coordinarse con otras administraciones.
- La playa se concibe como un conjunto de procesos interrelacionados que deben garantizar la satisfacción de todos los usuarios. La gestión se sustenta en procedimientos, acciones correctoras y preventivas, la planificación y el control de la gestión.

Como ejemplo del nuevo escenario, baste citar que la aparición de diversas iniciativas que están empezando a incorporar los principios de la calidad de la gestión y del medioambiente en las playas, sugerencia ya recogida en algún trabajo premonitorio (10). Cádiz, San Sebastián y Cullera fueron pioneros en la obtención del certificado de gestión medioambiental ISO 14001 para sus playas. El 15 de febrero de 2002 AENOR constituyó dos grupos de trabajo, el AEN/CTN 150/SC1/GT y el AEN/CTN 66/SC1/GT para elaborar sendas guías de aplicación de las normas ISO 14001 e ISO 9001 a las playas de uso público. Además, se han elaborado las normas de un modelo de calidad de las playas por parte de la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo. Asimismo, diversas administraciones turísticas regionales han empezado a definir las necesidades de las playas en atención a su localización y uso turístico (13), así como planes de intervención a largo plazo (14).

### **4. LAS NORMAS APLICABLES A LAS PLAYAS**

La gestión de la playa comprende un conjunto de procesos, requiere unos recursos y tiene como finalidad alcanzar determinados objetivos. En este contexto, los modelos de gestión de calidad y del medio ambiente que han sido aplicados satisfactoriamente en todo tipo de organizaciones empresariales, son también útiles en las playas (10).

Las normas que definen las características que deben cumplir un producto, servicio o proceso son tienen, por definición, un carácter voluntario (salvo que algún organismo obligue a cumplirlas por algún motivo). Además, algunas de ellas comportan un proceso de certificación por parte de terceros. Sin embargo conviene dividir las normas aplicables al ámbito de la playa en varios grupos:

- **Las normas de producto o servicio:** se centran en las características, especificaciones y atributos que debe cumplir en este caso una playa. La filosofía de estas normas se centran en el control de la calidad: se identifica un modelo de referencia para realizar comparaciones. Es el caso de las Banderas Azules o del modelo para playas desarrollando por la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo (marca “Q”).
- **Las normas del sistema de gestión:** en este caso se inciden en las especificaciones que deben cumplir, con carácter general o específico, las actividades que conforman los procesos en relación con la calidad o el medio ambiente. La visión que subyace en estas normas es la del aseguramiento de la calidad. Así, las normas ISO 9000 en calidad y las ISO 14000 en medio ambiente constituyen los referentes internacionales de gestión, no sólo para las playas, sino para cualquier actividad o sector en cualquier parte del mundo. Además, en Europa pueden certificarse las playas conforme el Reglamento (CE) 761/2001 por el que se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS).

Fuera de este conjunto de normas podrían citarse los modelos de gestión estratégica de la calidad (*Total Quality Management*), que si bien aún no se han empleado en la gestión de las playas, son el camino hacia la excelencia. En Europa el modelo empleado es el EFQM de Excelencia, de la *European Foundation for Quality Management*, el cual incluso permite la obtención del Sello de Excelencia Europea en tres grados: Nivel Bronce-Calidad Europea, Nivel Plata-Excelencia Europea y Nivel Oro-Excelencia Europea.

Toda esta amplia variedad de modelos y normas sólo tienen sentido si mejoran la gestión. De hecho, en muchas organizaciones se plantean **sistemas integrados de gestión** de la calidad y del medio ambiente introduciendo las especificaciones propias del producto o servicio. Así, como veremos posteriormente, son mayoría los municipios que han adoptado a la vez un sistema de gestión ISO 9000 e ISO 14000, con una clara tendencia a incorporar todos los criterios de producto que se están manejando (Banderas Azules, marca “Q”, etc.).

## 5. GUÍA DE APLICACIÓN DE LAS NORMAS ISO 14001 A LAS PLAYAS

Uno de los documentos más novedosos en relación con las playas lo constituye el Proyecto de Norma Española PNE 150104 *Guía para la implantación de un sistema de gestión ambiental conforme a UNE-EN ISO 14001 en playas, y requisitos adicionales para el registro en el Reglamento “EMAS”*. Este documento fue elaborado por el grupo de trabajo AEN/CTN 150/SC1 Gestión Medioambiental (15). Las tareas de coordinación del grupo fueron desempeñadas por la Agencia Valenciana del Turismo de la Generalitat Valenciana y la secretaria, AENOR. El grupo de trabajo contó con la participación de representantes de empresas consultoras, administraciones locales y autonómicas, universidades y del organismo responsable de Banderas Azules.

Este tipo de normas tienen la finalidad de facilitar la implantación y la auditoría, así como divulgar y mejorar el conocimiento acerca de los sistemas de gestión medioambiental. La guía pretende servir de apoyo para definir las responsabilidades de las organizaciones que tienen competencias en la gestión y prestación de servicios en las playas, generalmente los ayuntamientos. Adicionalmente, uno de los requisitos del sistema según la Norma UNE-EN ISO 14001 se refiere a la identificación de las obligaciones legales y al compromiso de cumplimiento de la legislación.

Los requisitos de aplicación se refieren a la revisión ambiental inicial, a la política ambiental, a la planificación, a la implantación y el funcionamiento, a la comprobación y la acción correctora y a la revisión por la dirección. Se han recogido en anexos ejemplos de política ambiental en playas; de requisitos legales exigibles; de objetivos, metas e indicadores asociados; de aspectos ambientales más usuales; ejemplos prácticos de aplicación de la metodología de evaluación de los aspectos ambientales; de registros, fichas, etc.

Las principales dudas y dificultades encontradas por el grupo de trabajo se referían a la propia definición de “playa” en el ámbito de la norma, concretar el concepto de “organización” y “dirección”, el alcance de la certificación, las diferencias con otros referentes (Banderas Azules), y la identificación y valoración de los aspectos ambientales y su evaluación.

## **6. SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA PARA PLAYAS**

La Secretaría de Estado de Comercio y Turismo decidió impulsar a finales del 2002 el desarrollo de un sistema de calidad aplicable a las playas turísticas españolas, de forma que permitiese el establecimiento de un distintivo “Q” para aquellas que superasen las auditorías correspondientes. Dicho sistema entraría a formar parte del Sistema de Calidad Turístico Español, donde ya existen precedentes en subsectores como el hotelero, de agencias de viajes, casas rurales, etc.

El proyecto se inició con entrevistas a gestores y agentes implicados en 30 municipios, investigación cuantitativa con encuestas a usuarios y cualitativa mediante reuniones con grupos de usuarios. Una segunda fase consistió en la elaboración de la normativa del sistema, estableciéndose para ello tres grupos de trabajo para normalizar el área higiénico sanitario ambiental, el área de infraestructuras, instalaciones y servicios, y el área de gestión. La norma ha establecido una serie de requisitos de servicio que pueden ordenarse en 8 capítulos, tal y como vienen reflejados en la Tabla 4. Por último, en este momento se encuentra en marcha la fase de implantación y certificación del sistema.

El modelo está basado en un sistema integrado de gestión de la calidad, el medio ambiente y la prevención de riesgos higiénico-sanitarios que incluye la estructura organizativa, la planificación de actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política de gestión. El Sistema de Gestión de la playa dispone de una documentación actualizada que incluirá al menos:

- Manual del Sistema de Gestión que incluya:
  - El alcance del Sistema de Gestión.
  - La Política del Sistema de Gestión
  - La organización del Ente Gestor de la playa
  - El mapa de procesos que describa los diferentes procesos que se dan en la gestión de la playa y su interacción
  - Referencia a los procedimientos establecidos para el Sistema de Gestión.
- Procedimientos e instrucciones de trabajo que complementen al Manual y describan qué, quién y cómo se realizan las actividades dirigidas a proporcionar la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados en la playa y el cumplimiento de las normas de calidad y gestión higiénico-sanitario-ambiental cuando su ausencia pueda ir su detrimento.

- Registros del sistema, que demuestren que son realizadas todas las actividades descritas en la Norma y en los procedimientos internos y que sirvan como punto inicial de la mejora.

El sistema obliga a la creación de un Órgano Gestor de Playas, formado por los responsables de todos los agentes implicados en la gestión de la playa y el Responsable Técnico del Sistema de Gestión. Éste grupo se reúne periódicamente con objeto de coordinar las actividades relacionadas con la gestión de la playa y solucionar los posibles problemas que hayan podido surgir, proponiendo acciones correctoras o de mejora.

Tabla 4. Esquema de los requisitos de servicio del sistema de gestión de uso público de las playas de la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo.

1. Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidades de la Dirección.</li> <li>- Sistema de gestión</li> <li>- Identificación de aspectos medioambientales</li> <li>- Evaluación de aspectos medioambientales</li> <li>- Identificación de riesgos higiénico sanitarios</li> <li>- Evaluación de riesgos higiénico sanitarios</li> <li>- Desarrollo de los procesos</li> <li>- Plan de emergencia higiénico sanitario ambiental y capacidad de respuesta</li> <li>- Gestión de los recursos</li> <li>- Promoción de la playa</li> <li>- Plan de explotación y ordenación de la playa</li> <li>- Seguimiento y medición</li> <li>- Mejora continua</li> </ul>
2. Seguridad, salvamento y primeros auxilios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos generales</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Balizamiento y seguridad en el mar</li> <li>- Salvamento y primeros auxilios</li> <li>- Servicios médicos y traslado de usuarios</li> </ul>
3. Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos generales</li> <li>- Información sobre los servicios que se prestan en la playa</li> <li>- Información turística</li> <li>- Información sobre códigos de conducta</li> <li>- Información sobre seguridad</li> <li>- Información higiénico sanitario ambiental</li> </ul>
4. Limpieza y recogida selectiva de residuos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos generales</li> <li>- Limpieza superficie seca, superficie húmeda y agua</li> <li>- Limpieza de instalaciones y equipamientos</li> <li>- Recogida selectiva de residuos</li> </ul>
5. Mantenimiento de instalaciones y equipamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos generales</li> <li>- Mantenimiento de instalaciones y equipamientos</li> </ul>
6. Accesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos generales</li> <li>- Aparcamiento</li> <li>- Accesos a superficie seca</li> <li>- Acceso a la zona de baño</li> </ul>
7. Servicios higiénicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos generales</li> <li>- Aseos</li> <li>- Duchas y lavapiés</li> <li>- Vestuarios</li> <li>- Agua potable</li> <li>- Consigna</li> </ul>
8. Ocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos generales</li> <li>- Alimentos y bebidas</li> <li>- Hamacas y sombrillas</li> <li>- Actividades lúdico deportivas</li> </ul>



## 7. APOYO PÚBLICO PARA LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS. EL CASO DE LA COMUNIDAD VALENCIANA.

Conscientes de la importancia estratégica de la gestión profesionalizada de las playas, la Generalitat Valenciana, a través de la Agencia Valenciana del Turismo, decidió impulsar la adopción, por parte de los municipios turísticos, de sistemas de gestión de la calidad y del medio ambiente basados en las normas internacionales ISO 9001 e ISO 14001. Para ello, y bajo los auspicios del Programa QUALITUR©, puso en marcha en el año 2002 una novedosa línea de colaboración con los municipios del litoral que subvencionaba parte de los gastos para la implantación de estos sistemas de calidad. Adicionalmente a la consecución del certificado correspondiente, se exige al municipio la elaboración de un Plan de Ordenación de las Playas, así como la existencia, organización y funcionamiento de un Órgano de Gestión de Playas. En la Tabla 5 se recogen las certificaciones obtenidas a junio de 2004 en las playas de la Comunidad Valenciana, que acaparan mayoritariamente los certificados registrados en España. Son 19 ayuntamientos, con 30 certificados. En la campaña correspondiente a 2004, 12 nuevos municipios turísticos han solicitado un total de 15 certificados que deberían sumarse a los 30 ya obtenidos. Se destacan los municipios de Cullera, Calpe, Canet d'En Berenguer y Oliva como candidatos para las primeras certificaciones "Q" de la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo en la Comunidad Valenciana.

Tabla 5. Municipios con playas certificadas en la Comunidad Valenciana a junio de 2004.

Nº	Municipio	Provincia	Certificadora	Certificado	Fecha
1	EL CAMPELLO	Alicante	BVQi	ISO 14001	Noviembre 2002
2	GUARDAMAR DEL SEGURA	Alicante	AENOR	ISO 9001	Noviembre 2002
3	TEULADA	Alicante	TÜV Rheinland	ISO 14001	Diciembre 2002
4	TEULADA	Alicante	TÜV Rheinland	ISO 9001	Noviembre 2002
5	CALPE	Alicante	BVQi	ISO 14001	Octubre 2002
6	CALPE	Alicante	BVQi	ISO 9001	Octubre 2002
7	DENIA	Alicante	TÜV Rheinland	ISO 14001	Diciembre 2002
8	DENIA	Alicante	TÜV Rheinland	ISO 9001	Diciembre 2002
9	BENIDORM	Alicante	BVQi	ISO 14001	Diciembre 2003
10	BENIDORM	Alicante	BVQi	ISO 9001	Diciembre 2003
11	LA VILA JOIOSA	Alicante	AENOR	ISO 14001	Noviembre 2003
12	LA VILA JOIOSA	Alicante	AENOR	ISO 9001	Noviembre 2003
13	SANTA POLA	Alicante	AENOR	ISO 14001	Noviembre 2003
14	SANTA POLA	Alicante	AENOR	ISO 9001	Noviembre 2003
15	ORIHUELA	Alicante	BVQi	ISO 14001	Diciembre 2003
16	OROPESA DEL MAR	Castellón	AENOR	ISO 14001	Noviembre 2003
17	ALCALÁ DE XIVERT	Castellón	AENOR	ISO 9001	Noviembre 2003
18	ALCALÁ DE XIVERT	Castellón	AENOR	ISO 14001	Noviembre 2003
19	PEÑÍSCOLA	Castellón	AENOR	ISO 9001	Noviembre 2003
20	PEÑÍSCOLA	Castellón	AENOR	ISO 14001	Noviembre 2003
21	BURRIANA	Castellón	TÜV Rheinland	ISO 14001	Diciembre 2003
22	BURRIANA	Castellón	TÜV Rheinland	ISO 9001	Diciembre 2003
23	CULLERA	Valencia	TÜV Rheinland	ISO 9001	Octubre 2001
24	OLIVA	Valencia	TÜV Rheinland	ISO 14001	Diciembre 2002
25	CANET D' EN BERENGUER	Valencia	IVAC	ISO 9001	Diciembre 2002
26	CANET D' EN BERENGUER	Valencia	IVAC	ISO 14001	Diciembre 2002
27	GANDIA	Valencia	AENOR	ISO 9001	Noviembre 2002
28	GANDIA	Valencia	AENOR	ISO 14001	Noviembre 2002
29	TAVERNES DE LA VALLDIGNA	Valencia	BM Trada	ISO 9001	Noviembre 2003
30	XERACO	Valencia	AENOR	ISO 14001	Noviembre 2003

## 8. CONCLUSIONES

La importancia social y económica de las playas turísticas ha motivado un punto de inflexión en la forma de gestionar estos espacios de gran interés ambiental y de protección costera. Se recoge en la ponencia las distintas iniciativas que derivan del mundo de la gestión empresarial donde los conceptos asociados a la calidad y al medio ambiente adquieren una importancia de primer orden en mercados altamente competitivos. El órgano gestor de las playas turísticas necesita planificar sus actividades y coordinarse con otros ámbitos administrativos para maximizar la satisfacción de todos los usuarios y grupos de interés. Los modelos de gestión de calidad y medio ambiente suponen en este contexto herramientas valiosas para los municipios costeros. Además, se detecta un esfuerzo por integrar los diversos modelos y sistemas de gestión, al igual que ha ocurrido en otros sectores y ámbitos económicos.

### Referencias bibliográficas

- (1) Instituto Nacional de Estadística (2003). Hostelería y turismo. [www.ine.es](http://www.ine.es)
- (2) Yepes, V. (1995). Gestión integral de las playas como factor productivo de la industria turística: El caso de la Comunidad Valenciana. III Jornadas Españolas de Ingeniería de Costas y Puertos. Valencia, 3 y 4 de mayo de 1995. Ed. Universidad Politécnica de Valencia (Vol. III):958-976.
- (3) Dirección General de Puertos y Costas. (2002). Libro Blanco de la Costa Valenciana. Generalitat Valenciana. Valencia. 1-262.
- (4) Iribas, J.M. (2002). Una perspectiva sociológica sobre las playas. *OP ingeniería y territorio*, 61:78-85.
- (5) Yepes, V. (2002). La explotación de playas. La madurez del sector turístico. *OP Ingeniería y Territorio*, 61:72-77.
- (6) Houston, J.R. (1996). International and U.S. Beaches. *Shore & Beach*, 64(2):3-4.
- (7) Vera, J.F.; Ivars, J.A. (2003). Measuring Sustainability in a Mass Tourist Destination: Pressures, Perceptions and Policy Responses in Torreveja, Spain. *Journal of Sustainable Tourism*, 11(2-3):181-203.
- (8) Pereira, C. (2002). Beach Carrying Capacity Assessment: How important is it? *Journal of Coastal Research*, 36:190-197.
- (9) Yepes, V. (2002). Ordenación y gestión del territorio turístico. Las playas. En: Blanquer, D. (dir.), *Ordenación y gestión del territorio turístico*. Tirant lo Blanch. Valencia. 549-579.
- (10) Yepes, V.; Esteban, V.; Serra, J. (1999). Gestión turística de las playas. Aplicabilidad de los modelos de calidad. *Revista de Obras Públicas*, 3385:25-34.
- (11) Rubio, D. (2003). *Gestión integral de playas*. Editorial Síntesis. Madrid. 1-203.
- (12) Sánchez, I. (2002). Guía municipal de gestión de playas turísticas. Ejercicio Final de Carrera. E.T.S. Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos. Universidad Politécnica de Valencia. 1-515.
- (13) Dirección General de Planificación Turística. (1999). Definición y evaluación de estándares de equipamiento en las playas andaluzas, modelos de aprovechamiento y plan de actuación. Síntesis. Inédito. Junta de Andalucía.
- (14) Yepes, V.; Cardona, A. (2000). Mantenimiento y explotación de playas como soporte de la actividad turística. El Plan de Turismo Litoral 1991-99 de la Comunidad Valenciana. V Jornadas Españolas de Costas y Puertos. A Coruña, 22 y 23 de septiembre de 1999. Ed. Universidad Politécnica de Valencia. (Vol II):857-876.
- (15) Massó, D.; Yepes, V. (2003). Guía de aplicación de sistemas de gestión ambiental a las playas. *UNE Boletín Mensual de AENOR*, 174:8-11.