



San Marcos

UNIVERSIDAD SAN MARCOS  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL  
ACTUAL MANUAL DEL PROGRAMA BANDERA AZUL  
ECOLÓGICA EN CATEGORÍA PLAYAS DE COSTA RICA, PARA  
UNA MEJORA EN POSICIONAMIENTO Y PUBLICIDAD  
DERIVADA DE LA INNOVACIÓN DE LOS NEGOCIOS EN EL  
SECTOR TURÍSTICO COSTERO Y CERCANÍAS PARA EL 2023**

**PROYECTO PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA  
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**OMAR GERARDO CASCANTE ROJAS**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**



**AGOSTO, 2023**

**#1 EN EDUCACIÓN  
VIRTUAL**



**APRENDIZAJE  
AUMENTADO**

## **Acta de Aprobación del Proyecto.**

**Dedicatoria:**

*Primeramente, honrar de sobremanera a mi Dios, mi creador todo poderoso, el que nos levanta cuando caemos y quien me da la vitalidad para luchar cada día mis batallas.*

*Además, a mis padres, esas bellas personitas que son mi soporte, mi motivación y mi combustible diario para dar siempre mi mayor esfuerzo, ellos me inspiran a tratar de ser siempre mejor en todo lo que haga... mis bellos padres Zulay y Gerardo con mucho cariño y todo el amor del mundo para ustedes*

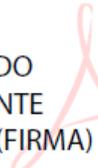
## DECLARACIÓN JURADA

Yo Omar Gerardo Cascante Rojas estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, con énfasis en Administración de Empresas, portador de la cédula de identidad número 112740988, en este acto debidamente percibida(o) y entendida(o) de las penas y consecuencias con que se castiga en el Código Penal de nuestro país el delito de perjurio ante quienes constituyen el Comité Examinador de mi Trabajo Final de Graduación, juro solemnemente que esta investigación es una obra original y que he respetado todo lo establecido por las leyes penales, así como los derechos de autor.

No omito en señalar que quedo advertida(o) que la Universidad San Marcos se reserva el derecho de protocolizar este documento ante un notario público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 01 días del mes de setiembre del 2023.

OMAR  
GERARDO  
CASCANTE  
ROJAS (FIRMA)



Firmado digitalmente  
por OMAR GERARDO  
CASCANTE ROJAS  
(FIRMA)  
Fecha: 2023.09.01  
19:39:02 -06'00'

Nombre que aparece en la cédula Omar Gerardo Cascante Rojas

Firma \_\_\_\_\_

Número de cédula: 112740988

## Índice

Tabla de cuadros .....	VI
Tabla de imágenes.....	VII
Resumen .....	VIII
Introducción.....	IX
<b>Capítulo I. Problema y propósito.....</b>	<b>11</b>
Estado actual de la Investigación .....	11
Formulación del problema de investigación y su sistematización.....	15
Justificación del estudio de investigación.....	17
Objetivos de la Investigación.....	18
Delimitaciones, limitaciones y alcances de la Investigación.....	19
<b>Capítulo II. Marco teórico.....</b>	<b>22</b>
Marco Situacional.....	22
Análisis del entorno .....	27
Antecedentes de la investigación .....	29
Bases teóricas y legales .....	33
<b>Capítulo III. Marco metodológico.....</b>	<b>47</b>
Definición del enfoque metodológico y método de investigación.....	47
Tipo de Investigación y alcance de esta.....	48
Método y diseño de la investigación .....	49
Sujetos y fuentes de información.....	51
Instrumentos y técnicas utilizados en la recolección de datos .....	52
<b>Capítulo IV. Análisis e interpretación de los resultados .....</b>	<b>54</b>
Análisis de resultados.....	54
Datos de la población o muestras definidas en el estudio.....	55
Resultados de cuestionarios aplicados .....	56
<b>Capítulo V. Desarrollo de la Propuesta.....</b>	<b>72</b>
Introducción y justificación .....	72
Estado de la cuestión.....	74
Elementos a mejorar dentro de la propuesta del manual BAE-Playas.....	80
Propuesta de diseño para el manual del PBAE.....	83
<b>Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>94</b>
Conclusiones .....	94
Recomendaciones.....	97
Bibliografía y anexos.....	99

## **Resumen**

Este trabajo tiene como objetivo generar una propuesta para la actualización del Programa Bandera Azul Ecológica, el cual es parte inherente del Instituto Costarricense de Turismo en coordinación con el Instituto de Acueductos y Alcantarillados, dicha propuesta busca generar, a partir de la actualización de algunos elementos esenciales del programa, un mejoramiento del posicionamiento actual de los negocios de interés turístico en las zonas costeras.

Se presentará una reseña histórica sobre los orígenes y sus antecedentes, además de más información pertinente que logre su contextualización, así como los objetivos que le sustentan, en complemento a ello se desarrollará un marco teórico y otro metodológico que especifica los procesos a seguir para elaborar la investigación.

## **Tabla de cuadros**

Cuadro 1. Miembros honorarios de la CNPBAE actualizado al 2020	26
Cuadro 2. Miembros titulares y suplentes de la CNPBAE actualizado al 2020	26
Cuadro 3. Categorías dentro del PBAE con sus objetivos respectivos	28
Cuadro 4. Conceptos e importancia de las etapas del proceso administrativo	32
Cuadro 5. Etapas del proceso administrativo	33
Cuadro 6. Acciones legales y normativas ejecutadas por la CNPBAE	38
Cuadro 7. Cuadro de variables de la Investigación	40-41
Cuadro 8. Beneficios generados por el PBAE, Playas en Costa Rica	56
Cuadro 9. Falencias o requerimientos del programa BAE, Playas en Costa Rica	58
Cuadro 10. Cambios en diseño, normas e interpretación del PBAE, Playas	60
Cuadro 11. Beneficios ambientales y de turismo el PBAE, Playas	62
Cuadro 12. Categorías dentro programa BAE en Costa Rica	64
Cuadro 13. Beneficios socioambientales y en turismo de pueblos y empresas	65
Cuadro 14. Falencias o requerimientos del programa BAE, Playas según expertos	66
Cuadro 15. Mejoras en diseño, normas e interpretación del PBAE, según expertos	68
Cuadro 16. Matriz FODA Manual PBAE	79
Cuadro 17. Resumen de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	96

## **Tabla de gráficas**

Gráfico 1. Consulta a empresarios sobre realidades del PBAE	59
Gráfico 2. Requerimiento de periodicidad de actualizaciones requeridas	61
Gráfico 3. Consulta a empresarios sobre realidades del PBAE	67
Gráfico 4. Requerimiento de periodicidad de actualizaciones requeridas	69

## **Tabla de Imágenes**

Imagen 1. Mapa conceptual sobre los tipos y alcances de la investigación	49
Imagen 2. Misión y Visión de la propuesta planteada	76
Imagen 3. portada para BAE-Playas.	83
Imagen 4. Portada actual de BAE europea.	84
Imagen 5. Reseña histórica	84
Imagen 6. Instituciones que conforman la Comisión Nacional propuesta.	85
Imagen 7. Proceso de inscripción.	86
Imagen 8. Parámetros de encabezados a temas propuestos.	87
Imagen 9. Estructura de procedimientos y parámetros.	88
Imagen 10. Estrellas blancas portada.	89
Imagen 11. Propuesta estrellas blancas.	89
Imagen 12. Portada estrellas colores.	90
Imagen 13. Estrellas colores propuesta en branding (marca).	91
Imagen 14. Propuesta gráfica de diseño sugerida para publicidad de playas	92
Imagen 15. Propuesta publicitaria de rotulación en playas galardonadas	93

## **Tabla de anexos**

Anexo 1. Cuadro de siglas, abreviaturas y acrónimos.	102
Anexo 2. Cuestionario aplicado a empresarios y expertos en el tema de estudio	103

## **Introducción**

Desde los años ochenta el turismo en Costa Rica ha crecido exponencialmente aunado al hecho de que el país en un principio se posicionó como un destino de sol y playa, todo esto fue provocando un crecimiento descontrolado en las zonas costeras y, como consecuencia, las pérdidas de ecosistemas debido en parte a la construcción de diferentes plantas turísticas, a su vez, esto ocasionó que los destinos se deterioran en forma muy rápida.

En respuesta a lo expuesto anteriormente, por medio de su ente regulador Instituto Costarricense de Turismo (ICT), el gobierno tuvo que realizar una planificación adecuada del espacio turístico de Costa Rica, en congruencia a ello se crearon diferentes programas que tienen como objetivo el desarrollo sostenible, tanto de los atractivos como también en la planta turística presente en el país; cabe resaltar que entre esos programas mencionados se encuentra Bandera Azul Ecológica.

Para efectos del presente trabajo, se optó por el análisis del ya mencionado Programa de Bandera Azul Ecológica, pero en categoría playas; ya que el mismo se enfoca en varias categorías, pero son las costas las que se tomarán como objeto de estudio. Importante mencionar que dicho galardón está a cargo del Instituto Costarricense de Turismo en conjunto y coordinación con el Instituto de Acueductos y Alcantarillados (AyA), estas instituciones deben dar el seguimiento requerido a las playas que se inscriban en el programa.

Bandera Azul Ecológica busca que las playas que cuenten con dicho galardón obtengan una excelencia en los parámetros higiénicos-sanitarios, así como contar también con una ventaja competitiva.

El programa existe desde 1996; sin embargo, a lo largo de los años se le han realizado cambios en la metodología, esto ha causado que los parámetros de calidad mejoren y con ello asegurar que las playas que cuenten con esta distinción puedan diferenciarse del resto y así brindar un valor agregado a los visitantes.

A continuación, se describen en forma puntual los contenidos que se van a desarrollar en los diferentes capítulos del presente trabajo. Para el caso del Capítulo I, se va a explicar sobre antecedentes e historia del surgimiento del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE), así

como el problema por resolver junto a los objetivos de la investigación. En el Capítulo II sobre el Marco Teórico se hará una contextualización situacional del PBAE, así como su misión, visión, organigrama y demás elementos de contexto teórico. Respecto al Capítulo III, el mismo corresponde al Marco Metodológico y en el se evalúa la manera de cómo se ejecutará la investigación, los instrumentos de recolección y análisis de datos, las fuentes primarias y secundarias de información y como se procesará toda la información.

Los Capítulos IV y V, corresponden respectivamente tanto a el análisis de los datos y la propuesta de la investigación en donde producto de la información colectada se toman referencias y decisiones para generar la propuesta mencionada. Finalmente, se hacen las conclusiones y recomendaciones producto de todo el análisis tanto bibliográfico como de las entrevistas y encuestas realizadas que propician cambios y mejoras de gestión.

## CAPÍTULO I. PROBLEMA Y PROPÓSITO

### Estado actual de la Investigación

#### **Antecedentes y síntesis de la Investigación con sus referencias respectivas.**

##### *A nivel mundial*

Durante gran parte de la historia humana, el impacto y degradación hacia la naturaleza y el entorno natural han sido siempre algo común y cotidiano, no obstante, se han venido dando desde hace varias décadas algunas iniciativas por parte de entidades con relevancia mundial hacia el proteccionismo y saneamiento del planeta en materia ecológica, de las organizaciones más reconocidas y fuertes en esta línea es la ONU (Organización de las Naciones Unidas, categoría ambiente y sostenibilidad) la cual ha trabajado en múltiples programas y normativa mundiales, algunas de ellas enfocadas hacia la mitigación del cambio climático, por ello definieron el eje de sostenibilidad como un elemento transversal de programas de conciencia ambiental. Como se explica en Naciones Unidas (s.f.)

En 1987, la Comisión Brundtland de las Naciones Unidas definió la sostenibilidad como lo que permite “satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las futuras generaciones de satisfacer sus necesidades propias.” Hoy en día, hay casi 140 países en desarrollo en el mundo que buscan formas de satisfacer sus propias necesidades de desarrollo.

En el marco internacional, la Fundación para la Educación Ambiental de Francia en 1985 creó el programa Bandera Azul, dicha fundación otorgaba este galardón nacional de renombre en temas de sostenibilidad hacia puertos deportivos (marinas) y sus embarcaciones, en cuanto estos demostraran su alto amor y compromiso por proteger el medio marino, entonces se les asignaba con el símbolo de una bandera azul que se identificaba a lo lejos en el mar y simbolizaba esos valores ambientales antes mencionados.

Tanto fue el éxito socioambiental que para años posteriores ya se había esparcido este modelo de sostenibilidad en muchos otros países vecinos de Europa, como lo explica la Asociación de Educación Ambiental y del Consumidor, ADEAC (s.f.):

En 1987, Bandera Azul, existe ya en Francia, España, Dinamarca y Portugal, como programa de educación ambiental para playas y puertos deportivos, coordinada por la FEEE (Foundation for Environmental Education in Europe). Dicho año, proclamado Año Europeo del Medio Ambiente, la Comisión Europea apoya la extensión de Bandera Azul al resto de los países europeos litorales, bajo el título: “Playas y Puertos Limpios de Europa”. Su intención es estimular el cumplimiento de la Directiva de Calidad de Aguas de Baño comunitaria, incumplida de forma casi generalizada, diez años más tarde de su aprobación.

De acuerdo con esa escalada de proteccionismo natural de las costas, se van incorporando muchas otras naciones de todo el orbe, ya para el 2001 países de Sudáfrica y del Caribe pocos años después se unen también a Bandera Azul, y en forma inmediata, empiezan a premiar a sus primeras playas, con ello se despierta no solo el elemento de bienestar ambiental, sino que esos galardones también favorecen y daban un plus de belleza a la industria del turismo que ya se estaba consolidando de a poco en esas regiones. De este modo, Bandera Azul comienza a estar presente no solo en casi todo Europa, sino que se extiende por África y América, ya para el 2005 se conoce que llegó hasta el continente de Oceanía, donde se le otorgo dicho galardón a una playa de Nueva Zelanda.

Para el 2015, la colonización de dicho programa a nivel mundial fue muy amplia y así sigue aumentando hasta la actualidad, con ello se estimula de alguna manera que existen iniciativas mundiales que buscan la preservación y protección de ecosistemas marinos y del ambiente en general. Según ADEAC (s.f.)

Actualmente, 47 países, tan dispares como Emiratos Árabes, México o Japón, ya forman parte de Bandera Azul, con ONG propias en cada país desarrollando el programa, además de otros programas internacionales de la FEE como Ecoescuelas, Llave Verde, Bosques en la Escuela o Jóvenes Reporteros para el Medio Ambiente. Es previsible la futura expansión de Bandera Azul a otros países, tales como, Estados Unidos, India, Colombia o Corea del Sur.

Como datos muy representativos en la actualidad, España va a la cabeza de los países con más Banderas Azules a nivel mundial en todas las categorías, se indica que son más de 720 en total, de las cuales un alto porcentaje pertenecen directamente a la categoría playas

“España es líder en Banderas Azules para playas (627), seguido de Grecia y Turquía. El 15% de las playas con Bandera Azul del mundo están en España. Y es el tercer país en Banderas Azules para puertos deportivos (97), detrás de Holanda y Francia”. (ADEAC, 2023)

### *A nivel nacional*

Costa Rica como nación, ha sido un emblema mundial en lo que a protección ambiental se refiere, por ese motivo no pasan inadvertidas las diversas iniciativas que se han ejecutado a lo largo de las últimas décadas en protección y sanidad de aguas, así como la conservación de áreas silvestres. Según Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de la Republica de Costa Rica (s.f)

Costa Rica posee en su pequeño territorio, una de las mayores concentraciones de biodiversidad del planeta, el país posee al menos un 5% de la diversidad biológica de la tierra siendo considerado como un país “megadiverso”. Costa Rica ha sido pionero en esta materia inicio desde hace más de 20 años cuando se inició el establecimiento de un sistema de áreas silvestres protegidas, hoy reconocidas mundialmente. En la Constitución Política de Costa Rica se han incluido artículos de importancia fundamental con respecto a la protección y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente.

En esta línea de prácticas conservacionistas del país, y en congruencia a lo que se define en el apartado anterior del enfoque histórico internacional, el inicio y evolución del PBA (Programa Bandera Azul), tuvo su origen con la protección del recurso hídrico y costero, para el caso de Costa Rica fue semejante; pues se empezó por las playas, luego pasó a comunidades en donde se contaminaban los ríos; luego se creó la categoría de Centros Educativos con el propósito de expandir la filosofía de aseo e higiene en escuelas, colegios y universidades; pero sobre todo en hacer sostenible el programa incorporándolo en el sistema educativo, con el fin de garantizar así la sostenibilidad de este para las nuevas generaciones.

De ahí que, en esa búsqueda de ese modelo sostenible idóneo en la década de los noventa, al programa se le agrega una la palabra al final “Ecológica”, así en Costa Rica durante esos

años iniciales se empieza a conocer como Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE), situación que sin duda marcó cierta diferencia con los modelos que se estaban desarrollando en Europa y los que se iban a desarrollar en otros continentes en años posteriores.

Para clarificar de mejor forma cómo se genera dicho contexto o evolución del PBAE antes mencionado, se tomará en cuenta lo que se apunta en AyA (2010).

En 1984 y 1985, se realizó la primera publicación sobre la calidad sanitaria de las aguas de mar de la ciudad de Limón, en 1986 y 1987, se elaboró el primer estudio de calidad de playas del ámbito nacional, llamado Criterios Bacteriológicos y Calidad Sanitaria de las Aguas de Playas de Costa Rica, dicho estudio fue muy exitoso por su divulgación a nivel nacional e internacional; sin embargo, las recomendaciones para corregir las fuentes de contaminación fecal sobre cinco playas, no fueron aplicadas por las entidades sanitarias correspondientes.

Este y otros acontecimientos ocurridos los años siguientes, crearon las bases para cambios necesarios en materia hídrica y ambiental de Costa Rica.

Ya para 1995, el doctor Darner A. Mora Alvarado, director del Laboratorio Nacional de Aguas del AyA, tuvo la oportunidad de visitar y realizar una pasantía sobre manipulación de recurso hídrico y sistemas de desalinización de aguas en España, además recorrió varios sitios interesantes de dicho país y lo que observó le cambió por completo el panorama y, sin duda, eso iba a impactar positivamente en Costa Rica.

En este lugar, el Dr. Mora observó por primera vez una Bandera Azul ondeando cuyo significado representaba limpieza, acceso a agua potable y adecuada disposición de excretas. Impactado por la filosofía del Programa Bandera Azul de Europa, el 26 de diciembre de 1995 se creó el Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE) de Costa Rica, con el propósito de establecer un incentivo para motivar la organización de la sociedad civil, buscando el desarrollo de la zona costera, en concordancia con la protección del mar o de las playas correspondientes. (AyA, 2010).

Actualmente, el programa de Bandera Azul ecológica tiene poco más de 27 años de existencia, Acueductos y Alcantarillados (AYA) lo desarrolló en los meses de noviembre y

diciembre de 1995, un personaje sumamente importante para su elaboración fue la doctora Anna Gabriela Ross quien trabajó en conjunto con Darner Mora.

Este programa inicia su labor en el mes de enero del año 1996, con la única categoría de playas, lo que se buscaba inicialmente era la participación activa de las comunidades costeras generando así un modelo de desarrollo sostenible para la protección de las playas y el entorno marino. En sus inicios el programa fue dirigido por cinco instituciones que conformaban una Comisión Nacional las cuales eran: ICT, AyA, MINAET, MINSA y CANATUR; cuatro de ellas públicas y una privada. (Mora, 2022)

El decreto legal para el programa Bandera Azul fue el acuerdo de Junta Directiva del AyA N° 96-160 y el Decreto Ejecutivo N° 25636-MINAET. De 1996 al 2001 el programa fue tomando más fuerza y se replanteó su objetivo, esto permitió la creación de nuevas categorías; por ello es que en el 2002 se estableció la segunda categoría determinada “COMUNIDADES” y así sucesivamente se han creado nuevas categorías, en la actualidad existen 17 diferentes de ellas. (Mora, 2022)

Hoy, la Comisión Nacional está conformada por 16 instituciones las cuales son: AyA, ICT, MINAET, MS, CANATUR, MEP, Red Costarricense de Espacios Naturales, Grupo ICE, AED, CCSS, MAG, IFAM, Unión Nacional de Gobiernos Locales, Conferencia Episcopal, CFIA y ANPA. Además, durante sus más de 27 años de vigencia se han realizado cuatro diferentes planes estratégicos, el más reciente correspondería a 2018-2022. (Mora, 2022)

## **Formulación del problema de investigación y su sistematización**

### **Formulación del problema de investigación**

Bandera Azul Ecológica Categoría Playas, es un programa que lleva a cabo el Instituto Costarricense de Turismo en conjunto con el Instituto de Acueductos y Alcantarillados desde 1996. Este programa tiene como objetivo promover el desarrollo sostenible que Costa Rica lleva a cabo en los últimos años. Inicialmente, este programa solo estaba dirigido a las comunidades costeras del país, durante los 27 años de existencia del programa se han ido añadiendo categorías y en la actualidad existen 16. Mas en la metodología también se han

generado cambios; pues en total se han creado cuatro planes reguladores que responden a la actualidad de la sociedad.

La importancia que posee este programa es muy alta, pues permite que las playas siempre se encuentren en las mejores condiciones tanto higiénicas como sanitarias, si se toma en cuenta que son el principal atractivo dentro del país y las que cuentan con el nivel más alto de visitación por parte de turistas, tanto nacionales como extranjeros, resulta muy importante aplicar el programa. En función de lo anteriormente planteado, el programa BAE es esa herramienta que permite mantener los estándares de calidad que identifica a la industria turística de Costa Rica y genera “valor agregado” a las playas galardonadas.

Por ello, es importante realizar la actualización del manual de Bandera Azul Ecológica adecuado a la realidad que se está viviendo en Costa Rica en la actualidad; pues desde el 2014 (último año donde se generó el manual categoría playas), el ambiente, la sociedad y la industria turística han cambiado en forma significativa; por ese motivo, es necesario realizar una edición más nueva del manual de procedimientos del programa Bandera Azul Ecológica.

### **Sistematización del problema de investigación**

El objetivo de este proyecto es actualizar el manual de procedimientos del programa Bandera Azul Ecológica, de acuerdo con el análisis y las perspectivas propias del autor de este trabajo de investigación y de especialistas como auditores y expertos en el área, cuya opinión será relevante para establecer aquellos elementos o estándares que se consideren motivo de abordaje o cambio en pro a la mejora dentro del programa, toda esta información será recolectada por medio de la investigación en medios documentales y bibliografía en general, en adición se buscará plantear dicho manual de una manera más atractiva y de fácil aplicabilidad hacia las empresas interesadas, para que el programa ostente un mayor interés en la población en general.

Para una mejor y más efectiva sistematización del problema, se confeccionan una serie de preguntas que en conjunto consuman el problema de investigación, y que en dicho estudio se van a tratar de responder efectivamente.

Preguntas de investigación:

- ¿Cuál es el objetivo del programa Bandera Azul Ecológica categoría playas?
- ¿Por qué es necesario actualizar el manual de procedimientos del programa BAE-playas?
- ¿Qué se quiere lograr con esta actualización?
- ¿Cuáles son los resultados esperados tras realizar esta acción?
- ¿Qué beneficios en materia administrativa y de marketing pueden obtener los negocios turísticos aledaños a las costas de Costa Rica?

## **Justificación del estudio de investigación**

### **Justificación Teórica**

La presente investigación se elaborará con el fin de poder conocer y entender sobre la actualidad del Manual de Bandera Azul Ecológica de Costa Rica, en Categoría Playas; además de poder socializar la relevancia existente sobre la aplicación de este, dentro del territorio nacional, examinando sus alcances, normas, estándares y demás elementos de importancia hacia la sostenibilidad ambiental y el bienestar social de las comunidades aledañas, en este caso costeras principalmente.

Toda la información y conocimiento que se pueda recabar servirá de insumo inmediato para el análisis e interpretación, a la vez que sirva de generador para ir elaborando una propuesta de actualización hacia dicho manual, en el cual se contemplen aspectos de actualidad ecológica, turística y de empresariedad, así como necesidades ambientales y de posicionamiento de negocios de turismo y afines

### **Justificación Práctica**

La realización del presente estudio, obedece al requerimiento de suplir una necesidad existente dentro del Manual de Bandera Azul Ecológica, en este caso es la falta de una eficiente y óptima actualización de ciertos elementos y estándares; pues los diversos entornos empresariales, ambientales y turísticos son muy cambiantes y constantemente se requieren adaptaciones y modificaciones a ciertas reglas o normas, en especial por las variadas tendencias mundiales a nivel tecnológico y de mercados, así como la vertiginosa y nada prometedora avanzada del cambio climático y sus efectos negativos que, sin duda, obligan a los gobiernos a que modifiquen o adapten algunas políticas ambientales y sus normas hacia

una innovación en pro del bienestar colectivo y de sus beneficiarios (ambiente, población y visitantes).

Es necesario que los manuales de procedimientos del programa BAE-Playas sean actualizados cada cierto período y respondan al plan de manejo vigente, con el objetivo de que los parámetros de calidad sean de excelencia para este programa y sigan respondiendo eficientemente en la actualidad. Por ello, es que se pretenden mejorar tanto en contenido actual como en formato para que sea visualmente más atractivo.

### **Justificación Metodológica**

Para el caso de la presente investigación, no se hará uso de una nueva metodología ni de estrategias nuevas sobre la elaboración del Manual de Bandera Azul Ecológica, Categoría Playas, solo se actualizarán los datos y elementos presentes al momento en dicho manual, en armonía a las recientes tendencias y cambios del entorno, en pro de un mejoramiento de la aplicabilidad de sus estándares y con ello se logrará un beneficio directo hacia la parte ambiental costera, y, en forma correlacional, con estos galardones se busca dar un mejor posicionamiento en marketing hacia los negocios turísticos aledaños o ligados a las playas.

### **Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo general**

Realizar una propuesta de mejoras y actualización del manual de procedimientos del programa Bandera Azul Ecológica Categoría Playas, mediante la revisión del manual vigente y el posterior agregado de mejoras e innovaciones al diseño actual en cuanto a metodologías y estándares siempre alineadas a la sostenibilidad actual de Costa Rica, para crear un bienestar tanto en la gestión administrativa de dichas categorías ambientales, así como hacia marketing de las empresas turísticas costeras.

## **Objetivos específicos**

1- Diagnosticar y mencionar sobre las normas ambientales y estándares de calidad actuales del vigente manual, así como aquellos aspectos que se requieren innovar dentro del Programa de Bandera Azul Ecológica Categoría Playas, para contextualizar el tema en cuestión.

2- Fundamentar y explicar cuáles serían esos puntos clave que requieren abordaje directo, para generar estrategias dentro del actual manual y cómo esas acciones son vinculantes con el mercadeo y la gestión empresarial de las empresas en zonas costeras, mediante la revisión exhaustiva de fuentes primarias y secundarias de investigación.

3- Realizar la propuesta del manual de procedimientos de Bandera Azul Ecológica Categoría Playas (PBAE-Playas), creado por el Instituto Costarricense de Turismo en el cual se faculten sus mejoras y cómo estas pueden impactar positivamente a las empresas del sector.

4- Generar recomendaciones y conclusiones producto del estudio, con el fin de lograr el mejoramiento y actualización esperada del Manual del PBAE, y que este impacte positivamente en el sector ambiental y empresarial costero.

## **Delimitaciones, limitaciones y alcances de la Investigación**

### **Delimitaciones**

- El PBAE es un programa que se podría aplicar en todas las playas de Costa Rica, pero para efectos del presente trabajo solo se usarán algunos ejemplos breves y concisos de Playas que ya cuentan con dicha distinción y de empresas aledañas a estas áreas costeras
- Para efectos de dicho manual, existe cierta información o elementos de carácter legal, que, debido a su naturaleza jurídica, no se pueden variar ni modificar, por ende, el enfoque de actualización solo abarca elementos o estándares que, si puedan modificarse, cambiarse o replantearse.

- No será necesario delimitar la investigación en un tiempo o periodo definido, ya que el objeto de estudio es mejorar o actualizar el actual manual del PBAE Categoría Playas en Costa Rica, por ende, solo se toma la referencia del vigente y se le ejecutan las acciones ya mencionadas.
- Para efectos del marco teórico de dicha investigación, al no tener una empresa en específico, se utilizarán como antecedentes de empresa (misión, visión, valores, organigrama) y de análisis del entorno (FODA, Fuerzas Competitivas y Ventaja Competitiva) todos esos elementos del que ostenta dicho programa PBAE vigente.

### **Limitaciones**

- La investigación y su campo de aplicación tendrá un alcance académico o de interpretación investigativa en general, pero no se extenderá la misma al ICT o AyA como sus entes rectores, ya que, por aspectos de orden institucional y estatal, dichas entidades son las responsables de implementar esos cambios, mejoras o modificaciones, así como de fiscalizar y auditar cambios en dicho Manual según la ley, pero por temas de burocracia gubernamental, así como de seguir el debido proceso, se tardan hasta más de una década en cambiar estatutos, normas y, en este caso particular, Manuales y eso genera que muchos estén desactualizados o sin aplicabilidad real.
- Algunos expertos en materia ambiental o demás personas empresarias encuestadas o entrevistadas para el presente estudio, por sus funciones actuales (funcionarios públicos o miembros de asociaciones o empresas turísticas) podrían no autorizar el utilizar sus nombres o nombres de empresas o se negarían a brindar cierta información técnica sensible en ciertos casos; por ende, se contará principalmente con datos e información en general que en conjunto permita dar un mejoramiento continuo y eficiente al vigente manual.

## **Alcances**

- La actual investigación contempla la propuesta teórica de mejoramiento y actualización del vigente Manual de PBAE Categoría Playas en Costa Rica, no se generará ninguna implementación ni ningún plan piloto en ningún sitio.
- El alcance del PBAE tal y como ya se ha definido, es solo para su categoría en Playas, quedan excluidas las demás categorías, y si se usan será solo como referencia contextual o antecedentes de todo el Programa de Bandera Azul Ecológica.
- Producto del trabajo, se desea descubrir o contextualizar el cómo un buen manejo de esos galardones en zonas costeras, pueden ayudar en ámbitos como el mercadeo y posicionamiento de empresas turísticas aledañas, pero el tema central de la investigación sigue siendo el mejoramiento y actualización del vigente Manual de PBAE Categoría Playas en Costa Rica.
- Debido a la naturaleza del trabajo de investigación, no se seleccionó a ninguna empresa en particular como eje central del trabajo; sino que el foco directo es el actual Manual del PBAE; su aplicabilidad y actualizaciones requeridas.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **Marco situacional**

#### **Antecedentes de la Empresa y Reseña Histórica**

La investigación actual, se fundamenta en la base el Programa de Bandera Azul Ecológica (PBAE), de ese modo se hablará del mismo como la empresa o centro focal del estudio.

Para crear un contexto de sus orígenes, se debe explicar que el PBAE fue diseñado en el Laboratorio Nacional de Aguas (LNA) del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA), a finales de 1995, se contó con el apoyo de varias personas y conocedores del tema como la doctora Anna Gabriela Ross Presidente Ejecutiva del AyA en ese periodo, además la doctora Ross recibió en 1996 el Premio Nacional de Salud "Dr. Arturo Romero López", otorgado por la Asociación Costarricense de Salud Pública (ACOSAP).

Con todo ese apoyo de personas tan ilustradas en el área es que a inicios del año 1996 entra en vigor el PBAE, bajo la categoría original de "Playas", cuyo objetivo inmediato en esos inicios fue el de dar un orden y organización a la sociedad civil de las zonas costeras aledañas a las playas, en pro al desarrollo social paralelo a la protección del mar, sus respectivas playas y entorno ambiental en general.

En los primeros años de gestión, el programa fue administrado por la Comisión Nacional del PBAE (CNPBAE), la cual estaba constituida por cuatro entidades públicas y una privada: ICT, AyA, MINAE, MINSA y CANATUR. De ahí se denota el compromiso integral que ya se venía dando al conformarse tanto entidades de perfil ambiental y de sanidad social con entidades privadas de índole turística, razón por la cual se buscaba no solo proteger y resaltar la sostenibilidad como eje transversal, sino poder generar mayores niveles altos de atracción a las empresas de turismo en sectores costeros.

Parte de las primeras gestiones del CNPBAE entre 1996 y el 2001 fueron que se logra posicionar y empoderar la categoría pionera en el sector Playas en muchos sectores del territorio nacional, por ese motivo en el 2001 se elabora el primer Plan Estratégico, cuyo enfoque estuvo orientado a mejorar y redefinir su mismo objetivo general y con ello se abrió

una ventana de posibilidades al permitir y visualizar la fundación de otras nuevas categorías que serían útiles y puntuales establecer para la mejora y conservación ecológica y, para darle más relevancia a la salud pública del país.

Con lo anterior expuesto se fueron abriendo y creando nuevas categorías paulatinamente, un año después a la creación del Plan Estratégico se pudo establecer una segunda categoría destinada a Comunidades, en esta se busca mitigar y bajar el impacto de la alta contaminación en el ambiente y con ello evitar el deterioro hacia el recurso hídrico, ello porque esta contaminación generada por la población en comunidades, iba siempre a desembocar a las playas, de ahí que se escogiera la misma, como una manera de dar congruencia y eficiencia a la categoría Playas, a la vez, se busca la concientización ciudadana.

Poco después, se fueron dando más iniciativas y con ello fueron creándose más categorías de interés a nivel país.

En el año 2004, a solicitud del Señor expresidente de la República, Dr. Abel Pacheco se creó la III categoría denominada “Centros Educativos”, con el afán de trasladar la filosofía de aseo e higiene a la infraestructura de las escuelas y colegios, pero, sobre todo, a la mente de los niños y niñas y hacer sostenible al PBAE en el tiempo. En el período 2006-2010, en la administración del Dr. Oscar Arias Sánchez, se crearon cuatro categorías: IV “Espacios Naturales Protegidos” (2006) y la V “Microcuencas” (2008), enfocados a la protección de los bosques y establecer acciones para mitigar la contaminación de ríos y quebradas. En el mismo año, se estableció la VI categoría denominada “Cambio Climático”, la cual tiene como objetivo promover en las entidades públicas y privadas, la disminución del uso de agua, energía eléctrica, combustibles fósiles, papel e impulsar la reforestación. (Mora & Chaves, 2020)

Aunada a estas reseñas, se menciona que en los años siguientes se continúa con una ardua gestión de equipo, se logra establecer en todo su periodo de existencia del programa, una cantidad de cuatro planes estratégicos: 2001- 2006, 2007-2012, 2013-2017 y 2018-2022.

Otra muestra del trabajo realizado recae en que surgieron iniciativas de integración ciudadana y de esparcimiento geográfico, como lo evidencia el hecho de la cantidad de

comités locales participantes, la cual pasó de 20 de la categoría de playas en 1996 a más de 5.000 comités en el 2019 con más de 3.200 galardonados en todas las categorías en el mismo período, un dato que sin duda es reconfortante en miras de seguir protegiendo los recursos nacionales y fortaleciendo programas como BAE y otros más en líneas ambientales.

Finalmente, es importante resaltar que las expectativas del PBAE, en su Plan Estratégico 2018-2022, establecían en forma progresiva y positivista un crecimiento sostenido de muchos más participantes o aspirantes a estos galardones en las diferentes categorías para el 2022; sin embargo, la pandemia de la COVID 19, la cual azotó al mundo entero y en donde Costa Rica no fue la ajena a dicha afectación, generó una pequeña baja de ese crecimiento esperado por razones obvias de carácter sanitario y de leyes que incapacitaban la gestión, de alguna manera; no obstante, el crecimiento y nuevos participantes se fueron dando y se perfilaron hacia temáticas de interés como: la atención del ambiente, la salud pública, el turismo, la educación, la protección del recurso hídrico y el mar, pero sobre todo buscar la disminución de la pobreza y así atender la mitigación y adaptación al Cambio Climático.

### ***Misión y visión***

El PBAE y su Comisión Nacional se estructuran en un objetivo general integrador y una serie de objetivos específicos, los cuales se orientan a cada una de las más de 18 categorías establecida en el programa, de las cuales destaca la categoría Playas que es la base de la actual investigación.

Por ende, se hará mención del objetivo general del PBAE y de ahí se pueden observar el origen de la misión y la visión que se establecen más adelante, recordar que esa misión es la identidad o razón de ser de una empresa, grupo, entidad o, en este caso, Programa; además de que la visión es el poder vislumbrar cuál o cuáles son las proyecciones a futuro. Según AyA (s.f.) el objetivo general del PBAE consiste en:

Establecer un incentivo para promover la organización de comités locales y la integralidad de los mismos, con el propósito de buscar la conservación y desarrollo, en concordancia con la protección de los recursos naturales, la implementación de acciones para enfrentar el cambio climático, la búsqueda de mejores condiciones higiénico-sanitarias y la mejoría de la salud pública de los habitantes de Costa Rica.

De ese modo y entendiendo las bases del origen, se presentan la Misión y Visión:

Misión: Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del costarricense y los turistas que nos visitan mediante la organización de las comunidades, en armonía con la naturaleza.

Visión: El Programa Bandera Azul Ecológica es un magnífico reconocimiento que incentiva a las comunidades a organizarse para luchar por la protección de los recursos naturales y en beneficio de su desarrollo social.

### ***Organigrama***

La estructura del PBAE estuvo como se mencionó anteriormente bajo la tutela de la Comisión Nacional del Programa Bandera Azul Ecológica. Dicha comisión, poseía como una fortaleza de gestión el hecho de ser interinstitucional, lo cual le otorgaba mayor rango de acción y de exposición, así como mayor apoyo e integralidad entre instituciones. Al inicio, por ahí de 1995, se dio inicio y se contaba con cuatro representantes del sector institucional y un representante del sector privado como se puede verificar en la lista a continuación.

- Dr. Darner Mora, representante del AyA
- Dr. Willy Carrillo, representante del M.S.
- Lic. Rodolfo Lizano, representante del I.C.T.
- Ing. Mauren Ballester, representante del MINAE
- Sr. Rodrigo De Bedout, representante del CANATUR

Como es de entender, al pasar los años y al darse la ampliación y mayor exposición del PBAE a otras categorías, se han sustituido algunos miembros, se ha ampliado la cantidad y han surgido otras subcomisiones. Por ende, la estructura se ha movido bastante. Seguidamente, se mostrará en las siguientes dos imágenes los organigramas actualizados al 2020 que corresponde al CNPBAE con los miembros (titular, suplente y honorarios) y su respectiva representación.

Cuadro 1. Miembros honorarios de la CNPBAE actualizado al 2020

Miembros honorarios de la Comisión Nacional del PBAE	
Willy Carrillo Angulo	Exrepresentante del Ministerio de Salud
Roberto Fonseca Chanto	Exrepresentante del AyA
German Roque Herrera	Exrepresentante del ICE
Rafael Gallo Palomo	Exrepresentante de la Red de Reservas
Alberto Quintana	Exrepresentante de la Red de Reservas
Jessy Vega	Funcionaria CTP
Esteban Gutiérrez Madrigal	Funcionario del ICE
Maribel Sequeira	Exfuncionaria del IFAM
Manfred Kooper Castro	Exrepresentante de AED
Pablo Rojas Wang	Exrepresentante de AED

Fuente: Mora & Chaves (2020). Programa Bandera Azul Ecológica, Orígenes, evolución y futuro

Cuadro 2. Miembros titulares y suplentes de la CNPBAE actualizado al 2020

Titular	Suplente	Entidad
Darner Mora Alvarado	Arcelio Chaves Aguilar	AyA
Virgilio Espinoza Rodríguez	Gustavo Alvarado Chaves	ICT
Eugenio Androvetto Villalobos	Ricardo Morales Vargas	MS
Agustín Alfaro	Melba Lewis	CANATUR
Marco Chinchilla Salazar	Cynthia Córdoba Serrano	MINAE
Henry Arias Guido	José Pablo Zarate Montero	MEP
Carlos Hernández Hernández	Pablo Carazo Fernández	RCRN
Carlos Fallas Saborio	Félix Araya Martínez	ICE
Roberto Azofoifa Rodríguez	Ludovyka Chaves Varela	MAG
Marvin Cervantes Loaiza	Ivannia Porras Quirós	CCSS
Elizabeth Venegas Mata	Miriam Córdoba Bastos	AED
Marissa Chan Wong	Maritza Fallas Garbanzo	IFAM
Eida Arce Anchía	Jorge González Rodríguez	UNGL
Sergio Bolaños Campos	Adrián Coto Portugués	CFIA
David Solano Chávez	Christian Solís Vega	CECOR
Gisela Vico Pesh	Ileana Garbanzo	ANPA

Fuente: Mora & Chaves (2020). Programa Bandera Azul Ecológica, Orígenes, evolución y futuro

## **Análisis del entorno**

### ***Ventaja competitiva***

Para el caso directo del Programa Bandera Azul Ecológica, por su naturaleza de ser un instrumento de protección ambiental gestado por el AyA y el ICT, en acompañamiento de otras entidades e instituciones, carece tanto de fuerzas competitivas (sin competencia en el mercado, ya que no busca rentabilidad, más bien busca alianzas y unificación por el bienestar ambiental) como de un análisis FODA (no busca visualizar como vender más o cómo evaluar tanto al mercado), más bien dicho Manual permite que sean las empresas o las asociaciones las que se puedan beneficiar de su obtención (en playas aledañas), las que lo utilicen como un insumo para elaborar tanto variables de la competencia como su FODA interno al agregarlo como Fortaleza e incluso Oportunidad en términos de mercadeo y posicionamiento.

Lo que si es cierto en este apartado, es que existe una serie de objetivos en las variadas categorías del PBAE que permiten visualizar, según cada contexto, una serie de ventajas competitivas hacia las zonas, áreas, entidades o cualesquiera que sean los participantes que cuenten con esos galardones.

Para ello se mostrará en el cuadro siguiente algunos objetivos de las diferentes categorías existentes, como una manera de evidenciar u observar las posibles ventajas que tienen o se acercan a sitios o empresas con tales distinciones de las cuales, según el objeto de estudio en dicha investigación, se denota la importancia hacia la Categoría Playas; por ende, su objetivo se visualiza hacia la protección del componente hídrico marino y, a su vez, al hecho de que este galardón esté presente, puede generar muchos beneficios hacia empresas de turismo y grupos sociales en cuanto a mercadeo y posicionamiento.

Cuadro 3. El mismo muestra algunas categorías dentro del PBAE con sus objetivos respectivos

Categoría	Objetivo
Mitigación Cambio Climático	Incentivar la organización de los sectores industriales, agropecuarios, salud, recursos hídricos y a las entidades públicas y privadas para “maximizar la competitividad y minimizar el riesgo provocado por los efectos del cambio climático, en el país.
Comunidades	Incentivar a las comunidades (tierra adentro del país), para que se organicen, con el afán de proteger los recursos naturales, sus atractivos turísticos y así brindar una mejor calidad de vida a los habitantes locales y visitantes.
Espacios Naturales protegidos	Reconocer a los gestores de estos espacios los esfuerzos realizados en la promoción y adopción de prácticas sostenibles y amigables con el ambiente, mediante la mejora continua de las condiciones higiénicas sanitarias
Hogares Sostenibles	Implementar acciones concretas de disminución de agua, papel, corriente eléctrica, combustibles fósiles y la aplicación de buenas prácticas en beneficio del ambiente en cada hogar o vivienda, con el propósito de contribuir a la mitigación y la adaptación al cambio climático.
Municipalidades	Reconocer los esfuerzos municipales en materia ambiental, mediante la promoción a través del liderazgo de los gobiernos locales el desarrollo, y la creación de un enfoque colectivo para el fortalecimiento de capacidades en los diferentes actores a nivel municipal.
<b>Playas</b>	<b>Establecer un incentivo a los hoteleros, Cámaras de Turismo y comunidades costeras para proteger, en forma integral, las playas de Costa Rica.</b>
Sector Agropecuario	Incentivar a las organizaciones del sector agropecuario a maximizar la competencia y minimizar el riesgo provocado por los efectos del cambio climático mediante la gestión ambiental integral que genere un efecto multiplicador del país.

Fuente: elaboración propia en base a AyA (s.f.). Programa Bandera Azul Ecológica

## **Marco teórico**

### ***Antecedentes de la investigación***

El programa Bandera Azul Ecológica categoría playas, inicia su labor en 1996 y, primeramente, solo estaba destinado a las comunidades costeras del país, tanto al comienzo como en la actualidad su objetivo ha sido lograr y mantener a las playas de Costa Rica en las condiciones higiénico-sanitarias adecuadas, para conservar el medio y con ello contribuir a realizar la actividad turística en forma adecuada.

El objetivo principal es, según un experto en el tema, “Establecer un incentivo que promueva la organización de comités locales que involucren la participación de líderes de la sociedad civil, así como el desarrollo de sus zonas en concordancia con la protección de las playas”. (Mora et al., 2020)

Es un programa que realiza grandes avances en el desarrollo sostenible de Costa Rica; pues incita a comunidades costeras, comunidades, escuelas y otras instituciones para que ayuden en el desarrollo sostenible y la conservación del medio; además de que se conviertan en comunidades u organizaciones sustentables las cuales permitan la preservación de ecosistemas, flora y fauna; para el disfrute no solo de las generaciones actuales sino que se otorgue a las futuras generaciones poder gozar de los mismos recursos que existen en la actualidad.

Este programa concede un alto protagonismo a las comunidades, por medio de la conformación del comité Pro-BAE que tiene a cargo realizar las actividades expuestas en el manual de procedimientos del programa, son los que tienen la labor de mantener los estándares base del programa y la misión de mejorar año con año, según Roberto, P. (s.f.), la participación activa de las comunidades es un elemento fundamental para hacer efectiva la ciudadanía, sin excluir ningún estrato social, esta validación que se le brinda al comité es esencial para que el programa sea exitoso.

Bandera Azul Ecológica categoría playas, es una estrategia que ha ayudado en el desarrollo sostenible en Costa Rica, la sostenibilidad tiene tres pilares a nivel PBAE que son: economía, ambiente y sociedad, añadido a ello a nivel internacional la UNESCO en su agenda 2030 define que existen 17 objetivos que se pretenden alcanzar y este programa

propicia conseguir variadas metas; dentro de las cuales se destaca según la pertinencia del actual estudio, la que procura por el buen estado del agua en donde se busca que las playas estén libres de contaminantes como lo son los desechos sólidos, entre otras sustancias y además que la educación ambiental sea partícipe de forma activa en el desarrollo de las nuevas generaciones, al igual buscar que las personas mayores generen ese instinto de protección y conservación, con el fin de generar un impacto negativo menor en el ambiente.

Para ampliar a detalle sobre los objetivos de la UNESCO sobre el desarrollo sostenible podemos mencionar que están dentro de la Agenda 2030 y son 17, estos se detallan a continuación.

Según UNESCO, (s.f.) los 17 objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) están interrelacionados entre sí, además, se parte de la base de que cada nación debe ambientarlos a las realidades directas de sus territorios. Los objetivos son los siguientes:

- |  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
| 1- Fin de la pobreza                       | 2- Hambre cero                             | 3- Salud y bienestar         |
| 2- Educación de calidad                    | 5- Igualdad de Género                      | 6- Agua limpia y saneamiento |
| 7- Energía asequible y no contaminante     | 8- Trabajo decente y crecimiento económico |                              |
| 9- Industria, innovación e infraestructura | 10- Reducción de las desigualdades         |                              |
| 11- Ciudades y comunidades sostenibles     | 12- Producción y consumo responsables      |                              |
| 13- Acción por el clima                    | 14- Vida submarina                         |                              |
| 15- Vida de ecosistemas terrestres         | 16- Paz, justicia e instituciones sólidas  |                              |
| 17- Alianzas para lograr los objetivos     |  |                              |

De la anterior cita se puede deducir que las ODS, no solo contemplan temas vinculados al ambiente o la sostenibilidad propiamente, sino que reúne y alberga una serie de elementos de suma importancia en el campo social, educativo, organizativo/político, productivo entre otros muy puntuales.

Lo anterior, deja una gran claridad de que la UNESCO con esta poderosa agenda busca poder mitigar o ayudar estratégicamente a contrarrestar algunos impactos negativos que aquejan al planeta y, con ello, a sus habitantes como lo son la hambruna, la desigualdad social

y de género, el desempleo y algunos otros problemas que se deducen de esos 17 objetivos mencionados arriba.

Claro está que cada país o sociedad debe adaptar a sus entornos y situaciones esos objetivos para que respondan en forma eficiente a las necesidades o problemáticas de cada región en específico.

De acuerdo con la línea de los antecedentes teóricos del presente estudio y según el objetivo general el cual busca el mejoramiento del actual manual del PBAE Categoría Playas y la manera de cómo esas mejoras dan una proyección a nivel general y de posicionamiento de los emprendimientos, es que se mencionarán algunos conceptos técnicos que son inherentes a la administración. Según Velastegui (2011) define:

El proceso administrativo es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario, o cualquier otra persona, manejar eficazmente una empresa, y consiste en estudiar la administración como un proceso de integrado por varias etapas. Cada etapa responde a seis preguntas fundamentales: ¿Qué? ¿Para qué? ¿Cómo? ¿Con quién? ¿Cuándo? y ¿Dónde?, interrogantes que siempre deben plantearse durante el ejercicio de la administración.

Dentro de las empresas, existe entonces el proceso administrativo como un conjunto de etapas o fases que permiten que los procesos o actividades que se requieren se vayan realizando efectivamente para así poder cumplir con los objetivos y con ello con las metas de la organización. Este proceso antes mencionado consta de dos fases: una mecánica y otra dinámica.

**Fase mecánica:** Planeación: propósitos, objetivos, estrategias, políticas, programas, presupuestos, procedimientos. Organización: división del trabajo y de la coordinación; jerarquización, departamentalización, descripción de funciones.

**Fase dinámica:** Dirección: toma de decisiones, integración, motivación, comunicación, y supervisión. Control: establecimiento de estándares, medición, retroalimentación y corrección. (Velastegui, 2011)

En la siguiente figura, se observa una síntesis o recopilación de las variadas etapas o fases dentro del proceso administrativo según varios autores reconocidos del mundo administrativo

por sus legados teóricos y prácticos hacia la gerencia, tales como como Henry Fayol, Harold Koontz, George R. Terry y Sergio Hernández entre otros de alta relevancia en el mundo gerencial.

Cuadro 4. Recopilación de conceptos e importancia de las etapas del proceso administrativo

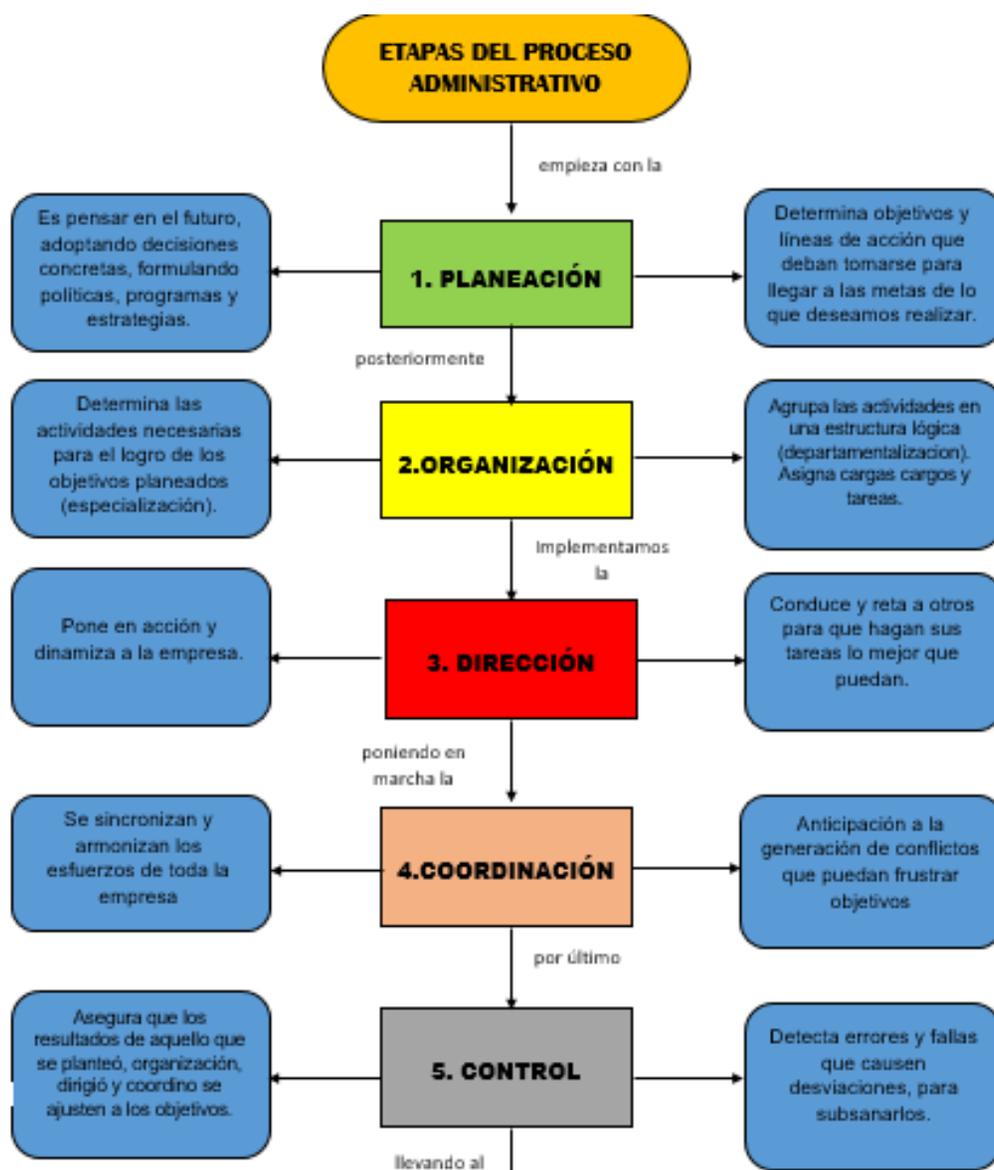
<b>Planeación</b>	Establecer metas y objetivos, es decir, los cursos de acción a seguir. Responde a las preguntas <i>qué se quiere hacer y con qué</i> .
<b>Organización</b>	Ordenar y distribuir el trabajo de manera estructurada y sistematizada entre el personal, para alcanzar los objetivos. Responde a la pregunta <i>cómo se va a hacer</i> .
<b>Dirección</b>	Su objetivo es que los miembros de la organización realicen determinada tarea con voluntad y gusto, y así contribuyan al logro de los objetivos. Responde a la pregunta <i>cómo se está haciendo</i> .
<b>Control</b>	Comparar los resultados con lo planeado a fin de asegurarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan establecido. Responde a la pregunta <i>cómo se ha realizado</i> .

Fuente: Curso de Administración de Empresas, (2020). El Proceso Administrativo según varios autores como Henry Fayol, Harold Koontz, George R. Terry y Sergio Hernández entre otros.

Para cualquier empresa, sin importar su tamaño o área productiva, el proceso administrativo y sus elementos se constituye en la base principal para ser eficientes en sus prácticas y procedimientos, en los cuales se busca el máximo aprovechamiento de los recursos de la empresa y conseguir los mayores resultados posibles de la buena gestión desempeñada.

Seguidamente se detalla un esquema en diagrama de flujo, en el cual se observa la síntesis y el propósito de cada elemento que dan base al proceso administrativo y, por ende, a la administración en sí misma.

Cuadro 5. Flujograma de síntesis y propósitos de las etapas del proceso administrativo



Fuente: La Administración, (2018). Diagrama de flujo del Proceso Administrativo.

### ***Bases Teóricas y Legales***

En todo lo que respecta la trayectoria de gestión de más de 27 años de vigencia del programa Bandera Azul Ecológica (PBAE) y de su comisión (CNPBAE) en Costa Rica, se han logrado publicar varios artículos o ensayos breves de conceptualización teórica sobre este importante incentivo, con el fin de fomentar la conciencia ciudadana en colectividad e individualmente en pro del ambiente y la salud pública. Algunos de esos artículos de base teórica se tienen:

- La Revolución Azul.
- Los avances de la Revolución Azul.
- Bandera Azul Ecológica en Juegos Nacionales.
- Bandera Azul Ecológica: el Poder de la Intensión.
- Origen y Evolución del Programa Bandera Azul Ecológica.

Según el sistema costarricense de información jurídica (2022), indica que este programa tiene varios objetivos, entre ellos están: organización comunal, suministrar agua potable de calidad, tratamiento a desechos industriales, limpieza de las playas, rotulación adecuada y mejorar la calidad de vida de los habitantes de la comunidad. Los objetivos anteriormente planteados tienen como finalidad lograr y mantener las playas inscritas en los parámetros higiénicos y sanitarios adecuados para la actividad turística y el diario vivir; el lograr que esos parámetros se cumplan no solo hace que la actividad turística se desarrolle de mejor manera; sino permite mejorar la calidad de vida de los pobladores locales, porque bajan los niveles de contaminación, permite que los recursos se regeneren y esto hace que la salud de los pobladores mejore.

Esta categoría al estar a cargo del Instituto Costarricense de Turismo requiere de grandes esfuerzos por parte de las instancias regionales; pues estas son las más cercanas a la realidad de cada playa. Entonces el ICT propone, “la designación de un personal técnico y recursos económicos para dar apoyo a la iniciativa y asumir lo correspondiente al trabajo de campo para verificar el cumplimiento de las acciones promovidas en el programa por parte de los COMITES” (ICT, 2014).

Por lo anterior, la oficina central se apoya en las regionales, ya que los trabajadores de estas están familiarizados con el contexto de la zona y pueden llevar un mejor abordaje de las dificultades que puede presentar un comité PRO-BAE; no obstante, la oficina central hace seguimiento de todas las zonas de planificación turística, por medio de giras y capacitaciones, tanto a trabajadores como también a los inscritos en el programa.

El programa Bandera Azul Ecológica, está vinculado con tres objetivos de desarrollo sostenible, el primero sería el número 6: “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sustentable y el saneamiento para todos”, la categoría de playas busca que el suministro de agua potable sea adecuado además de evitar que las aguas residuales terminen en el océano.

El ODS 14 “Vida submarina” está totalmente vinculada, esta categoría busca mantener el agua marina purificada y, por último, el ODS que está altamente vinculado con el programa es el quince “Vida de ecosistemas terrestres”, eso significa que el programa BAE categoría playas aparte de proteger el ecosistema marino promueve mantener el hábitat terrestre conservado; pues procura que esté libre de desechos sólidos, presencia de basureros cada cien metros y generar campañas de recolección y reciclaje en la playa. (Mora et al., 2022)

Referente a la calidad del agua se busca que el mar se encuentre en los niveles microbiólogos correctos para la natación y otras actividades ligadas al turismo, además de buscar que los animales marinos que viven cerca de la zona costera cuenten con un ecosistema óptimo para habitar. Asimismo, que la playa galardonada cuente con agua potable de calidad, entre otras instalaciones, para hacer la vista del turista más ameno; pues las Naciones Unidas declaró en 1977 que, “todas las personas, cualquiera sea su nivel de desarrollo social y sus condiciones económicas, tienen derecho al acceso al agua potable en cantidad y calidad igual como una de sus necesidades básicas”. Esto permite visualizar que el programa BAE categoría playas aparte de mejorar la calidad sanitaria de la costa y el mar permite que los pobladores y visitantes cuente con un derecho esencial como lo es el agua potable. (Naciones Unidas citado por Villarreal, E. & Bruce, M., 2022)

La calidad sanitaria de la costa busca que las playas estén higiénicas y libre de desechos con el fin de conservar el ambiente y generar una atmósfera agradable para los visitantes de las playas, donde puedan disfrutar de todos los elementos del ambiente. Además, al mantener la calzada limpia, también asegura el desarrollo de un ecosistema adecuado para los animales terrestres y semi acuáticos que habitan en ella. Esto busca mantener el fundamento del derecho ambiental: pues este se define según el Centro de información jurídica en línea (s.f.) como:

[...] el conjunto de normas y principios nacionales y de Derecho Internacional, que regulan las relaciones entre el ser humano y su entorno natural y urbano, con el propósito de alcanzar un equilibrio que permita la satisfacción de las necesidades humanas a través de los procesos sociales, productivos y culturales, resguardando la integridad y conservación de los recursos.

El programa Bandera Azul Ecológica propicia ese equilibrio entre el ser humano y los ecosistemas; pues permite que la humanidad realice sus actividades domésticas y económicas, pero sin afectar mucho el ambiente.

La calidad sanitaria de la costa se refiere a la misión de mantener la playa libre de basura inorgánica, añadido a eso, asegurar que las descargas industriales y domésticas no lleguen al mar sin ser previamente tratadas, con el objetivo que distintos contaminantes no terminen a la deriva y afecte distintas especies de flora y fauna marinas. Por ello Mata (2005) explica que el tratamiento a las aguas residuales permite reducir los niveles de contaminación en diferentes masas hídricas, protección a las plantas y animales nativos, ya que si las aguas llegan sin tratar existe una gran posibilidad de que surja invasión de especies no comunes de la zona y afecten el ecosistema para las especies endémicas.

La educación ambiental es un eje de mucha importancia para obtener resultados a largo plazo, pues este parámetro busca generar impactos en la población de la comunidad y especialmente en las nuevas generaciones, ya que estas son quienes pueden optar por un nuevo estilo de vida más eco-amigable, por el hecho de que siguen aprendiendo y absorbiendo nuevos conocimientos, “La educación ambiental puede y debe ser un factor estratégico que incida en el modelo de desarrollo establecido para reorientarlo hacia la sustentabilidad y la equidad” (Martínez, 2010), en cambio con los adultos es más difícil cambiar el estilo de vida que lleven, ya que durante toda su existencia han generado ciertas costumbres que no son buenas para el medio; sin embargo, la educación ambiental puede ser la solución, aunque en estas personas el proceso puede ser más tardado.

Para este parámetro, es necesario involucrar la población de manera activa, ya que los habitantes deben tomar ese papel de agente cambio, quienes realicen acciones diarias para un planeta mejor, las personas agentes de cambio se caracterizan por un espíritu líder como también suelen representar a un grupo de personas y utilizan la influencia que generan para llevar a cabo programas de acción entre otras actividades que ayuden a la formación de un desarrollo sostenible. (Ruíz, 2014)

Seguridad comunal es otro elemento esencial para el programa Bandera Azul Ecológica, ya que esto permite desarrollar un ambiente agradable no solo para los visitantes, sino para las mismas personas nativas de la zona, lo cual implicaría sentirse más cómodos en su lugar

de residencia pues una comunidad segura tiene más posibilidades de aumentar el índice de desarrollo social.

Según Espinach (2018), “resguardar la seguridad humana implica que las personas tengan calidad de vida y progreso humano y social en armonía con la naturaleza”. El desarrollo social es ese elemento que permite evidenciar cuanto ha mejorado una comunidad en un tiempo determinado, y la seguridad es uno de los elementos más importantes ya que esto significa que la vida de las personas ha mejorado mucho en el aspecto socioeconómico y ya no requieren efectuar actividades éticas y moralmente malas para la sociedad, como lo es robo, narcotráfico, prostitución, entre otras.

En una línea un poco más de cumplimiento o de normativas legales, la CNPBAE tiene variadas funciones como se resumen seguidamente:

- El establecimiento de los programas anuales de trabajo.
- El cumplimiento de los objetivos y metas de los planes estratégicos.
- La coordinación de las labores del equipo técnico de trabajo.
- Evaluación y selección de los comités locales ganadores del galardón Bandera Azul Ecológica.
- La elaboración y revisión de los manuales de procedimiento de cada categoría y la propia de la CNPBAE.

La CNPBAE al ser una gestora de un programa con interés nacional y de participación mayoritariamente estatal, en su historia de operación ha promovido e impulsado la creación de varios Decretos Ejecutivos. Cabe indicar que, en esta gestión mencionada, se logró establecer mediante decreto ejecutivo la declaración del PBAE como un programa de “interés público”. En el cuadro siguiente se pueden ver algunos de esos decretos logrados:

Cuadro 6. Acciones legales y normativas ejecutadas por la CNPBAE con sus objetivos respectivos

Fundamentos legales y normativas del Programa Bandera Azul Ecológica			
Consecutivo	Nombre	Normativa	Fecha
AyA	Acuerdo AyA	96-160 Junta Directiva	01 de junio, 1996
Gaceta #229	Decreto Ejecutivo	25636-MINAE-S	28 de noviembre, 1996
Gaceta #107	Decreto Ejecutivo	27010-MINAE-S	04 de junio, 1998
Gaceta #52	Decreto Ejecutivo	31648-MEP-MINAE-S-TUR	15 de enero, 2004
Gaceta #48	Decreto Ejecutivo	31610-S-MINAET-TUR	09 de marzo, 2004
Gaceta #176	Decreto Ejecutivo	31978-MEP-MINAE-S-TUR	08 de setiembre, 2004
Gaceta #114	Proyecto	16.166 Fortalecimiento PBAE	14 de junio, 2006
Gaceta #59	Decreto Ejecutivo	33604-MINAE	23 de marzo, 2007
Gaceta #116	Decreto Ejecutivo	34548-MINAE	17 de junio, 2008
Gaceta #202	Decreto Ejecutivo	34777-MINAE-S-MEP	20 de octubre del 2008
Gaceta #80	Decreto Ejecutivo	35162-MINAET	27 de abril, 2009
Gaceta #71	Decreto Ejecutivo	36481-MINAET-S	12 de abril, 2011
Gaceta #107	Decreto Ejecutivo	38438 MINAE-MEP-S	5 de junio, 2014

Fuente: Mora & Chaves (2020). Programa Bandera Azul Ecológica, Orígenes, evolución y futuro

### ***Sistema de Variables***

#### *Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables*

Dentro de toda investigación, es crucial definir en forma clara y concisa las variables y todos los elementos que este contiene. Las variables siempre deben ir en congruencia total con los objetivos de la investigación, a su vez, crean la unificación e interacción de todo el proyecto; por ende, su relevancia es total y su adecuada formulación dependerá no solo de los buenos resultados, sino que toda la trazabilidad del proyecto.

Tamayo (2003) menciona que las variables son características observables de una realidad evaluada, la cual, desde el enfoque cuantitativo, asume valores o unidades de medida, esta se realiza mediante la operacionalización o definición operacional de variables.

Para hacer mención de la operatividad u operacionalización de las variables, se debe empezar mencionando que las variables se deben conocer mediante dos formas: una

definición conceptual y la definición operacional; con respecto a la primera, se debe definir las variables como si fuese una palabra o frase dentro de un glosario; con respecto a la segunda, se precisa la forma en cómo se va a medir la variable, a esto se le llama: Operacionalización de variables.

Para complementar lo anterior es necesario saber que la operacionalización de variables consiste en un conjunto de técnicas y métodos que permiten medir la variable en una investigación, es un proceso de separación y análisis de la variable en sus componentes que permiten medirla (Morán y Alvarado, 2010). Además, dicha operacionalización se trata de un conjunto de actividades para definir de qué forma se medirán las variables después del análisis teórico y práctico, o sea qué o cuáles instrumentos o herramientas se deben utilizar para obtener resultados claros y oportunos de la variable.

En cuanto a la instrumentalización de las variables, es todo lo que se aclara la forma en cómo se estudiará la variable que se acaba de definir, los medios o instrumentos para recabar toda esa información. Por eso, siempre deben definirse y elaborarse los instrumentos y los medios con que se recolectará la información de manera clara, para que los datos obtenidos sean los necesarios e idóneos. Los instrumentos deben siempre nacer producto de las variables y los objetivos ya planteados.

En consecuencia, la definición instrumental de las variables implica, tratar de aclarar el medio o instrumento por el cual recogerá la información con el fin de continuar con la investigación.

Para dar un mejor contexto e interpretación de cómo se lleva a cabo la formulación de las variables y todos los elementos antes mencionados, se procede a confeccionar el cuadro siguiente, en el cual se exponen las variables de la presente investigación, así como sus diferentes definiciones y formas de medición de estas.

**Cuadro 7. Cuadro de variables de la Investigación**

OBJETIVOS	VARIABLE	INDICADOR	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INSTRUMENTOS
<p>1- Diagnosticar y mencionar sobre las normas ambientales y estándares de calidad actuales del vigente manual, así como aquellos aspectos que se requieren innovar dentro del Programa de Bandera Azul Ecológica Categoría Playas, para contextualizar el tema en cuestión.</p>	<p>Normas y estándares ambientales</p>	<p>Cantidad e importancia de las normas ambientales y estándares de calidad actuales y potenciales dentro del programa.</p>	<p><u>Normas y estándares ambientales:</u> Según CANAECO (2023) estas normas proporcionan el marco para que los negocios puedan demostrar su compromiso con las regulaciones ambientales y dar a la alta dirección de cualquier organización un marco para manejar los impactos de su actividad hacia el medio ambiente.</p>	<p>Análisis del actual manual del PBAE Playas y de estándares ambientales</p>	<p>Revisión bibliográfica exhaustiva</p>
<p>2- Fundamentar y explicar cuáles serían esos puntos clave que requieren abordaje directo, para generar estrategias dentro del actual manual y cómo esas acciones son vinculantes con el mercadeo y la gestión empresarial de las empresas en zonas costeras, mediante la revisión exhaustiva de fuentes primarias y secundarias de investigación.</p>	<p>Mercadeo dentro del proceso administrativo</p>	<p>Número de acciones o estrategias de mejora o actualización requeridas en pro al ambiente y gestión empresarial y mercadeo.</p>	<p><u>Mercadeo dentro del proceso administrativo:</u> El proceso administrativo se entiende como un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema, en él encontraremos asuntos de gestión, organización, dirección y control, para resolverlos se debe contar con una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros. Según Calvo (s.f.) la empresa o institución es un todo conformado por diferentes equipos de trabajo y recursos específicos, por lo tanto, el MARKETING es un área de actividad especializada en la relación del o los productos o servicios con los clientes internos y los externos.</p>	<p>Cuestionario de percepción a actores claves con conocimiento del tópico en cuestión, con once preguntas puntuales</p>	<p>Revisión bibliográfica y entrevista a expertos en el tema</p>

<p>3- Realizar la propuesta del manual de procedimientos de Bandera Azul Ecológica Categoría Playas (PBAE-Playas), creado por el Instituto Costarricense de Turismo, en el cual se faculden sus mejoras y cómo estas pueden impactar positivamente en áreas como publicidad a las empresas del sector.</p>	<p>Propuesta mejorada del Manual PBAE Categoría Playas</p>	<p>Un manual actualizado acorde a estándares y tendencias actuales</p>	<p><u>Propuesta de mejora:</u></p> <p>Una propuesta de mejora o de mejoramiento continuo es una herramienta fundamental, para todas las empresas o sitios geográficos, porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual hace que las organizaciones estén en constante actualización; además permite que sean más eficientes y competitivas, fortalezas que le ayudarán a permanecer en el mercado. (Zúñiga, M., Córdoba, D., Valenzuela, J y González, N., s.f., p. 1)</p>	<p>Se contraponen los datos y resultados obtenidos contra el actual manual y se demuestran los beneficios que esas mejoras pueden brindar</p>	<p>Tabulación y análisis de datos colectados</p>
<p>4- Generar recomendaciones y conclusiones producto del estudio, con el fin de lograr el mejoramiento y actualización esperada del Manual del PBAE, y que este impacte positivamente en el sector ambiental y empresarial costero.</p>	<p>Recomendaciones y conclusiones oportunas</p>	<p>Cantidad y calidad de las recomendaciones y conclusiones brindadas</p>	<p><u>Conclusiones y recomendaciones:</u></p> <p>En las conclusiones y las recomendaciones el investigador sintetiza los resultados más relevantes, la base para aprobar o desaprobar la hipótesis, o bien demostrar el alcance de los objetivos del proyecto. De esta manera, se establece una relación lógica entre estos últimos, las variables estudiadas y los resultados obtenidos. (Ulate &amp; Vargas, 2014, p. 99)</p>	<p>Producto del análisis exhaustivo de datos recabados se determinan conclusiones y recomendaciones vinculantes</p>	<p>Observación general y resultados de datos analizados</p>

Fuente: elaboración propia, con base en los objetivos de la investigación y la trazabilidad del proyecto. (2023)

### *Definición de Términos Básicos*

Anteriormente, en antecedentes y reseña histórica se han mencionado sobre algunos conceptos propios e inherentes a la investigación, como lo que es Bandera Azul Ecológica y sus derivaciones, pero como parte del objetivo principal hace referencia a buscar la actualización y mejoras del actual manual sobre el PBAE en pro a la parte ambiental y para fines de mercadeo y posicionamiento de las empresas turísticas aledañas a las playas con esos galardones, entonces se optó por dedicar este apartado a explicar y esclarecer acerca de términos y aspectos propios del marketing y el posicionamiento. Mucha de la información y los conceptos siguientes es de conocimiento y dominio propio, y, en otros casos, se referencian a autores conocidos en la materia.

#### *Plan de Mercadotecnia*

El plan de mercadotecnia es un documento que reúne la información necesaria sobre la organización, el mercado, los productos, así como los servicios, clientes y competencia, que incluye las metas que se pretenden alcanzar, aprovechando siempre las oportunidades que se presentan en el mercado.

El plan de marketing es la principal herramienta de gestión para definir claramente los campos de responsabilidad de la función y posibilitar el control de la gestión comercial y de marketing. Se trata de un instrumento de gestión imprescindible para la función de marketing. (Rodríguez, 2019)

Su importancia radica en tener un sustento para el cual apoyarse y verificar que no se esté perdiendo el rumbo marcado, para algunos quizá sea más fácil realizar el proceso de marketing a ciegas, esto para ahorrar tiempo y costos; no obstante, los resultados no serán igual, por lo cual es recomendable tomarse el tiempo necesario para un debido estudio previo y una correcta elaboración del plan de marketing.

#### *Estrategia de posicionamiento*

Esta estrategia es un derivado directo del marketing de contenido, puesto que busca posicionar un producto en la mente del consumidor y esto se hace por medio del contenido que se le dé, logrando posicionarlo bajo criterios más reales y creíbles para el mercado. Esta estrategia busca el beneficio, la calidad versus el precio, los atributos, el uso versus la

aplicación, la correcta categorización y el papel que toma el consumidor final. En el caso particular de las empresas de turismo del sector costero, vinculadas o aledañas a las playas galardonadas en Costa Rica, tienen una alta ventaja de aprovechar el posicionamiento que dichas playas van obteniendo por el reconocimiento nacional y mundial de ser bandera azul.

### *Elementos de marketing*

Lo primordial al iniciar un plan de marketing es establecer el análisis situacional, de tal forma que se recopilan los datos sobre el estado actual de la empresa, especialmente los relacionados a la mezcla de mercadotecnia.

Seguidamente será necesario establecer los objetivos que se pretenden alcanzar mediante la implementación del plan, según Villalobos (2019) “Los objetivos deben ser realistas, específicos, mensurables y congruentes entre sí. Deben ser formulados por escrito, y deben estar relacionados estrechamente con los objetivos de la empresa”.

La selección de los mercados meta, así como la medición de la demanda es uno de los elementos fundamentales del plan de marketing; pues en muchas ocasiones las empresas no tienen claro su mercado y, por ende, intentan atraer de todos los tipos, lo que a su vez provoca que no satisfacen las necesidades de la demanda en su totalidad y termina en fracaso.

El diseño de una mezcla de mercadotecnia y la preparación anual de un plan, son pertinentes para obtener resultados positivos, estos deben incluir una planeación estratégica y detallada de los productos que se ofrecen, la estructuración de los precios, los sistemas de distribución y el tipo de promoción que se pretenda implementar, esto de manera detallada y sistemática puesto que será la guía maestra de la compañía.

Existe una fase final que se refiere a la evaluación y control que se le debe dar al plan ya establecido y por el cual será más fácil medir los resultados y la viabilidad de la estrategia seleccionada, es importante recalcar el valor de la retroalimentación en estos procesos puesto que la mejora debe ser constante y adaptable a los cambios del entorno.

### *Tipos de variables dentro mercadeo*

Se pueden identificar varios tipos de planes que van dirigidos a la productividad de ventas, por determinados lapsos, existe el plan de mercadotecnia estratégica que corresponden para

un periodo de dos a cinco años aproximadamente; por otro lado, se puede realizar de manera anual o táctica, que abarca de uno a tres meses.

#### *Ventaja de una estrategia de mercadeo*

Durante el proceso de aplicación del marketing para la atracción de mercados, aparecen beneficios que son aprovechables para la mejora continua, algunas de estas ventajas del plan de mercado serían las siguientes:

- Permite tener al alcance los objetivos y un cronograma de cómo cumplirlos.
- Favorece una mejora en los canales de comunicación.
- Facilita sensibilizar a los miembros del equipo empresarial con el fin de aprender conjuntamente la importancia del vínculo más humano entre empresa y consumidor.
- En caso de contingencias, tener al alcance un plan para el cual apoyarse permite resolver mejor las situaciones.
- Permite tener un mejor manejo de los recursos y evitar el despilfarro innecesario.

#### *Publicidad*

Según (Kotler & Armstrong, 2012), definen la publicidad como "cualquier forma pagada de representación y promoción no personales de ideas, bienes o servicios por un patrocinador identificado" (p. 436). No cabe duda de que la razón de que una empresa o zona geográfica no avanza o se logra desarrollar, es por la falta de visualización, para ello, es que la publicidad cumple una función relevante, dando a conocer esos sitios por todo el orbe, el turismo de empresas costeras no escapa a esta realidad y el impacto positivo que puede recibir es enorme en especial si esa publicidad viene de la mano de gestiones de protección ambiental como galardones por conservación y protección hídrica.

Según (Kotler & Armstrong, 2012), los objetivos de la publicidad son tareas de comunicación específicas que se realizan con un público meta determinado, durante un periodo específico, estos objetivos son los siguientes: informar, persuadir, recordar en donde se presentaran sus posibles objetivos (p.437).

- Informar: nos permite comunicar a los mercados el nuevo producto, informar si se realiza cambio en el precio, corregir impresiones y crear la imagen de la empresa.
- Persuadir: se crea preferencia por la marca, se debe convencer a los consumidores de que compren en el momento, como también que acepten visitas por el equipo de ventas.
- Recordar: es necesario mantener la conciencia del producto en la mente de los compradores, recordarles a los consumidores donde comprar el producto y que pueden necesitarlo en un futuro.

Además, la modernidad y las tendencias recientes y frescas que se han desarrollado en torno al marketing digital y sus elementos afines apuntan a diversas formas de difusión y promoción. Según conocedores en el tema, para continuar aprovechando al máximo el potencial del marketing digital, es absolutamente esencial estar al día con los últimos cambios en las tendencias de publicidad

Las tendencias siempre son cambiantes y en ciertos casos inesperadas, para el caso de la publicidad, el Instituto de Innovación, ISEC (2023), menciona que existen variadas tendencias que se están manifestando con fuerza para el 2023, entre ellas se mencionan:

- |                             |                                      |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| -Automatización de procesos | -Contenido en video                  |
| -Tecnologías e innovaciones | -Inteligencia en <i>Social Media</i> |
| -Inteligencia Artificial    | - <i>Showrooms</i> virtuales         |
| -Generación Z               | -Contenido educativo                 |

De las anteriores, y, en congruencia con el trabajo de investigación actual, se mencionará y explicará en forma específica el concepto de Automatización de Procesos, como una manera no solo de tendencia publicitaria, sino también como una herramienta muy útil en el contexto general de la administración de empresas y, por su concepto, se adapta bien a los

requerimientos y los procesos que desarrollan algunas empresas en zonas costeras, producto de la influencia positiva y del posicionamiento que han recibido al tener playas galardonadas.

La automatización de procesos se está convirtiendo en la nueva norma en el marketing digital, especialmente para ejecutar campañas publicitarias exitosas. Los anunciantes se están volviendo cada vez más inteligentes al invertir su presupuesto en herramientas de automatización de procesos que proporcionan información útil para mejorar la efectividad de sus campañas publicitarias. La detección de patrones, la optimización de productos y la administración de anuncios se pueden automatizar fácilmente para mejorar los resultados de una campaña. (ISEC, 2023)

Además de todos estos cambios vertiginosos que se han venido generando en publicidad y la línea mercadológica, también se han dado cambios en el área de competencia y transparencia en el uso de datos, tal como lo explica Lekaroz (2023):

Desde la perspectiva legal, la regulación está cambiando la forma de hacer las cosas en el entorno publicitario digital. Las normativas DSA, DMA, DGA, o el esperado reglamento de e-Privacy, están pensadas en fomentar la competencia y la transparencia en el mercado, así como garantizar la privacidad de los usuarios. Finalmente, a lo largo de este año escucharemos nuevos términos como sostenibilidad publicitaria y el impacto en huella de carbono, Web3 y metaverso y novedades sobre otros más manidos como cookies de tercera parte, privacidad o marketing de influencia y e-sports.

## CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO

### **Definición del enfoque metodológico y método de investigación**

#### **Metodología de la Investigación.**

Primeramente, se leerá el manual de procedimientos actual, después de realizar la lectura en forma detallada y comprender los procedimientos actuales, se determinará cuáles elementos deben ser cambiados, modificados o actualizados, según sus requerimientos o tendencias actuales del ambiente, turismo o empresas.

Para lo anterior, se investigará en las fuentes de información planteadas anteriormente, a partir de las cuales se tomará una muestra por conveniencia, que estará formada por los colaboradores o funcionarios descritos, los sujetos deberán laborar en algo afín al ambiente, turismo y tener además conocimiento pertinente sobre manuales de PBAE en el ICT; además, se buscará la opción de entrevistar a funcionarios de ICT del área o departamento de certificaciones turísticas, o en el mejor de los casos trabajen en forma directa con el programa BAE-playas.

En este caso particular, no se precisa una cantidad exacta de individuos a encuestar o entrevistar, tampoco se usarán variables o fórmulas estadísticas para determinar el tamaño de la muestra; sino que se pretende encontrar calidad y pertinencia en la información colectada, por tal motivo la cantidad de individuos a entrevistar o encuestar oscila entre ocho a diez personas, solo como ya se mencionó que tengan afinidad y alto conocimiento sobre el tema, para que sus respuestas u opiniones aporten sustantivamente al objetivo central de la investigación.

#### **Enfoque metodológico.**

Esta investigación es de tipo mixta; pues se contarán con datos tanto cualitativos y cuantitativos, ya que, al actualizar el manual de procedimientos de bandera azul ecológica, se necesitan analizar y probablemente sugerir cambios en la línea cuantitativa o numérica como también elementos más descriptivos o cualitativos del este.

Además, se plantea generar algunos cambios a ciertos apartados o elementos dentro del manual de PBAE Playas, para modificar si se considera pertinente la distribución porcentual de ciertos aspectos dentro del programa, como también en áreas específicas realizar una redacción más comprensible para los usuarios y lograr que este manual sea sencillo al leer y de mejor interpretación general.

Por lo anterior, se propone elaborar ciertas mejoras de diseño o estructura (algunas no se harán porque no es el alcance del estudio, pero se plantearán en forma descriptiva); por ende, se considera que este tipo de investigación mixta sería el más adecuado para efectuar la propuesta de actualización del manual de procedimientos de Bandera Azul Ecológica categoría playas.

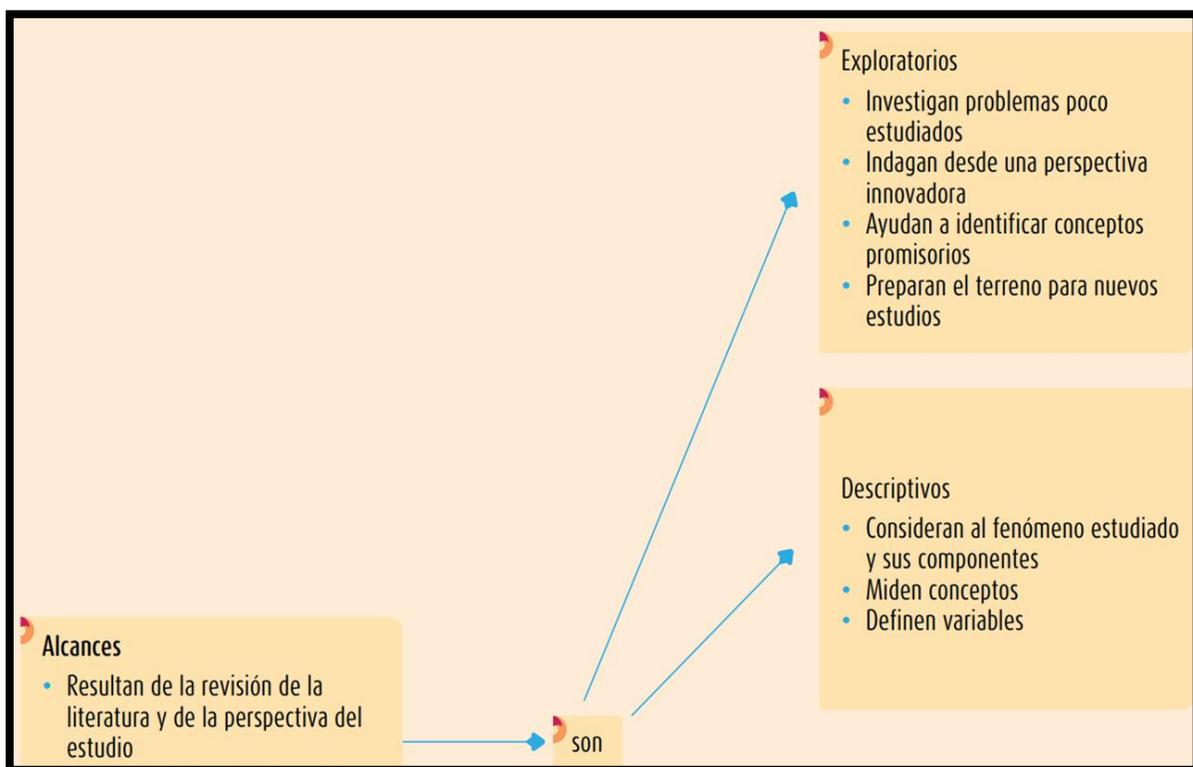
### **Tipo de Investigación y alcance de esta**

El alcance de esta descripción es exploratorio y descriptivo. Exploratorio porque son las investigaciones que pretenden brindar una visión general de aproximación respecto a una determinada realidad; se utilizan muy frecuentemente cuando el tema en cuestión ha sido poco investigado o poco explorado, además de que será difícil formular hipótesis precisas o de ciertas generalidades. Como el caso del PBAE que antes de intentar visualizar cuáles mejoras requiere, primero se necesita explorar para comprenderlo, analizarlo y con base en sus elementos y requerimientos empezar a formularle actualizaciones.

El estudio actual también tiene su lado descriptivo; pues lo que se busca es detallar todo el proceso del programa Bandera Azul Ecológica y, así mostrar las condiciones y las cualidades que debe tener la playa participante; además, antes de iniciar con el trabajo era sumamente necesario tener conocimiento de cómo se realizan los procesos en la actualidad en el programa, para así reconocer cuáles aspectos necesitan ser cambiados.

Para dejar más claridad de lo que se refiere al tipo de investigación, se mostrará una imagen a continuación, en esta se puede observar las características puntuales de estos estudios mencionados y el porqué es que son los que reúnen más condiciones para utilizarlos en la presente investigación.

Imagen 1. Extracto de mapa conceptual sobre los tipos y alcances de la investigación aplicados en el presente estudio



Fuente: Hernández Sampieri. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta. Ed.), p 89.

## Método de la investigación

### **Analítico y deductivo.**

La presente investigación se sostendrá en la aplicación de dos métodos de investigación. El método analítico, según se describe en CIMEC (2019), es un “proceso cognoscitivo se descompone un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas

por separado”. En el caso del proyecto actual, se aplica en la línea de que se debe analizar el manual del PBAE Categoría Playas, un análisis que se requiere para conocer el contexto actual del Manual y sus requerimientos de cambio o actualización.

Por otra parte, se enfocará también en el método deductivo; o sea, a partir del análisis inicial, en conjunto con la colecta de información necesaria y relevante, se procede a deducir con bases reales y argumentos existentes las conclusiones o las necesidades de cambio requeridas u óptimas según su actualidad y las tendencias subyacentes.

En este sistema se toman conclusiones generales para explicaciones particulares. Este método se inicia con el análisis de los teoremas, leyes, postulados y principios de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (CIMEC, 2019)

## **Diseño de la investigación**

### **Retrospectivos o históricos.**

Los métodos retrospectivos o históricos son aquellos en los cuales se indaga sobre hechos del pasado. Un diseño de estudio retrospectivo implica la recopilación de datos del pasado para examinar las exposiciones a factores de riesgo o protección sospechosos, en relación con un resultado que se establece al comienzo del estudio.

Según González (2019), un estudio de retrospectiva consiste en:

Metodología de investigación que se enfoca en los acontecimientos pasados con la finalidad de establecer un análisis cronológico que permita comprender el presente y hacia donde se dirige. Es decir, los estudios retrospectivos estudian el pasado de un determinado elemento (puede ser una disciplina científica o un tipo de arte) con el objetivo de determinar su desarrollo a lo largo del tiempo y entender su estado actual.

Aunque existen varios tipos de estudios, como la investigación experimental, la no experimental y la transversal; para efectos del presente estudio el diseño que más reúne las condiciones de adaptabilidad es el de retrospectiva e históricos, ello porque se basa en

analizar primero que es Bandera Azul Ecológica, cuál ha sido su historia, sus antecedentes y su actualidad hasta el presente. Claro está que después de eso se pretende actualizar en esos apartados que requieran su mejora, pero la base general es de revisar todo su contexto y comprenderlo para luego aplicarle los cambios necesarios.

## **Sujetos y fuentes de información**

### **Sujetos.**

Esto determinará el éxito de la investigación; pues de aquí se tomarán todos los elementos necesarios para desarrollar la propuesta de actualización del manual de procedimientos del programa Bandera Azul Ecológica categoría playas y sus elementos de marketing vinculantes.

Entre la información que se desea recolectar de esas entrevistas, está el hecho de conocer la realidad de cada unidad de planeamiento turístico, lo cual permitirá llevar un mejor abordaje de la investigación; pues darán su opinión y conocimiento de acuerdo con la realidad ambiental turística y empresarial del país, así como de las expectativas a futuro en esas líneas mencionadas y los cambios o tendencias actuales o potenciales que se deben conocer y planificar en forma proactiva.

Posterior a ello, se realizarán los cambios o actualizaciones requeridas y se fundamentará el por qué fueron transmutados, según la investigación previa en fuentes secundarias y la opinión tomada por medio de las entrevistas de la unidad de informante que, en este caso, serían los trabajadores del ICT, del AyA, docentes y demás funcionarios del sector ambiente y afines. Por último, se analizará si se requiere cambiar el formato y diseño del manual actual y se agregarán o mencionarán los elementos que se cambiaron dentro de la metodología del programa.

### **Fuentes de información.**

#### ***Fuentes primarias.***

Esta será toda la documentación encontrada en libros de actualidad, que contenga no solo información afín al tema y relevante; sino que esté actualizado y enfocada en la realidad y las variadas tendencias y cambios que se manifiestan dentro del sector ambiente, turismo y

administrativo; además de artículos o documentos encontrados en línea, los cuales ayuden a llevar a cabo la investigación de la manera más óptima.

### ***Fuentes secundarias.***

Dichas fuentes tendrán su origen en opiniones, comentarios o puntos de vista de algunos expertos en la materia, como docentes universitarios, funcionarios del sector ambiente en Costa Rica y, de ser posible, la valoración de algún funcionario del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) ya sea del área ambiental o técnica o del departamento de certificaciones turísticas, de la sede central o las sedes regionales.

### **Instrumentos y técnicas utilizados en la recolección de datos**

Estos son los elementos que permitirán obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación. Para Baptista, Fernández y Hernández, (1996, p.23), “una fuente de información es una persona u objeto que provee datos para la investigación”.

A modo de síntesis, se puede mencionar que una fuente de información es todo lo que pueda proporcionar datos para reconstruir hechos y las bases del conocimiento. Las fuentes son un instrumento para el conocimiento, la búsqueda y el acceso de la información; todos esos datos o información se puede obtener de libros, diarios, conferencias, páginas web, videos, bases de datos, entrevistas, tesis, manuales, entre otros muchos. Se verá seguidamente los que serán las principales fuentes de información para la investigación en curso.

#### **Búsqueda de documentación.**

Se buscarán artículos, libros, revistas, opiniones, entrevistas realizadas, entre otros elementos, para encontrar información que permita completar la investigación, todo referente en la historia del programa, su aplicabilidad y demás datos que ayuden a poder mejorar el manual de procedimientos de BAE-playas y sus beneficios vinculantes en materia turística para emprendimientos de áreas costeras.

#### **Entrevistas no estructuradas.**

Otro método consistirá en hablar con algunos expertos, docentes o funcionarios afines al PBAE, con el fin de conocer cuáles son los criterios que tienen acerca del programa BAE-playas. Solo recordar que, por las características técnicas y requerimientos de mejora del manual, algunos funcionarios podrían acceder a dar buena información, pero solo si se mantiene su identidad con discreción por algún posible conflicto de intereses o información confidencial.

Las entrevistas pueden ser estructuradas o no estructuradas. Aquí se recomienda el uso de las primeras y, para este tipo, se prepara un cuestionario en el cual se anotan las respuestas del entrevistado. Siempre es indispensable elaborar y revisar el cuestionario antes de hacer la entrevista, solo así se puede sacar el máximo provecho de la oportunidad que se presenta durante el examen. (Ulate & Vargas, 2014, p.76)

Para efectos de la aplicación de dicha entrevista se contará con un cuestionario (ver Anexo N°2) en el cual, en forma breve pero concisa, se hará una serie de preguntas abiertas y cerradas que sirvan de base para obtener información relevante para la toma de decisiones e interpretación de mejoras por hacer dentro del PBAE. Si la persona a entrevistar tiene problemas de agenda, se le envía el cuestionario para que lo complete en el tiempo que disponga, en otros casos, se aplica la entrevista vía plataforma virtual o de ser posible en forma presencial.

## **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

### **Análisis de resultados**

Para el siguiente capítulo, se procede con el análisis de los resultados tanto de los cuestionarios aplicados a algunos micro y medianos empresarios de algunas áreas costeras donde existen galardones de PBAE Categoría Playas en Costa Rica (10 empresarios en total), así como de la aplicación de cuestionarios en modalidad entrevista dirigida (virtual o presencial) así como entrevistas autoguiadas por variados actores claves en áreas académicas o funcionarios de instituciones directamente ligadas a temas ambientales y del PBAE. (5 actores claves entre docentes y funcionarios)

Para efectos de la aplicabilidad de ambos cuestionarios, tanto los empresarios, así como los actores académicos y funcionarios institucionales, pidieron discreción total con el uso de la información y optaron por no brindar sus nombres ni profesión directa para no comprometer sus funciones, pero accedieron a dar valiosa y oportuna información que será muy relevante para poder generar datos de calidad para la consecución de una propuesta sustancial y fuerte para dicha investigación. A ambos grupos antes descritos, se les aplicó el mismo cuestionario, ello porque las preguntas fueron pensadas sobre la base de datos e información general que tanto funcionarios institucionales, así como los empresarios aledaños a playas galardonadas conocen a plenitud, pero lo que si se divide es la interpretación y análisis de los resultados recabados de los mismos grupos.

Los resultados que se muestran a continuación, son elaborados a través del análisis sistemático de las respuestas suministradas producto del conocimiento, expectativas y percepciones de los encuestados y/o entrevistados, además de ello parte de los resultados se extraen también con la recopilación bibliográfica de datos afines sobre programas de bandera azul ecológica a nivel mundial y del PBAE desarrollado en Costa Rica en los últimos años, no sin olvidar que todos esos datos se complementan con el conocimiento que el investigador

posee de experiencias anteriores, así como de toda la observación y revisiones realizadas a lo largo de toda la actual investigación.

Para dar mayor claridad a la interpretación siguiente, se utilizarán gráficas, tablas y/o figuras que permitan visualizar de manera más efectiva los puntos de vista sobre la realidad del actual manual PBAE en la Categoría Playas, sus necesidades de mejora, así como los posibles pluses o beneficios en materia de publicidad y posicionamiento que podría generar.

### **Datos de la población o muestras definidas en el estudio, mediante la aplicación de los instrumentos**

#### **Resultado de cuestionario aplicado a empresarios turísticos en playas galardonadas.**

Se muestra a continuación en forma textual, una síntesis de lo que se respondió por parte de los empresarios sobre la pregunta inicial: Comente brevemente sobre la actualidad del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE) en Costa Rica.

En forma general, los comentarios que los encuestados realizan sobre lo que saben o conocen sobre el Programa de Bandera Azul Ecológica va dirigido a la línea de sanidad y limpieza de aguas, en especial de lo concerniente a océanos y playas, además hacen hincapié en que la línea ambiental de conservación es vital para atraer mayor visitación al país. Se reconoce en casi la totalidad de los empresarios consultados que las Instituciones que intervienen directamente dentro del PBAE son el ICT, AYA, MINAET y otros, pero sólo unos pocos (2 encuestados) conocen a plenitud los roles directos de cada entidad hacia el programa.

En forma adicional, se mencionan comentarios de que PBAE categoría playas, ha permitido no solo cierta mejora en visitación de turistas, sino que ha creado mejores condiciones en las comunidades que tienen playas galardonadas, dando un entorno más limpio, seguro y que sin duda se ve un mayor bienestar social y ambiental en general. Parece que programas como estos permiten o contribuyen en materia de educación ambiental.

Se puede notar con los párrafos anteriores, que los empresarios si conocen en su forma básica la importancia de todo el PBAE, además que mencionan sus puntos fuertes, pero visualizan en forma general oportunidades de mejora de dicho manual para el ambiente y empresas del país.

Además, al ser indagados en forma directa por el PBAE en categoría Playas en la pregunta: Dentro del PBAE, ¿conoce usted sobre de la Categoría Playas?, ¿podría hablar brevemente de este? Demostraron que, si están bien empapados del conocimiento de tal categoría, haciendo mención (7 de los 8 consultados) que conocen cuáles son algunos los requisitos que se les piden a las comunidades o playas para obtener la distinción y también que dentro de la categoría hay varios niveles según distinciones o graduaciones, así como estrellas de 1 a 5, siendo 5 el máximo nivel. Incluso 2 de los encuestados afirman que empezaron sus emprendimientos principalmente por la afluencia de turistas que la playa cercana empezó a tener una vez esta obtuvo dicha distinción, o sea, fue el galardón el que los impulsó y animó a empezar sus negocios, los demás apuntan que si han visto ciertas mejoras en visitación tanto en cantidad como en calidad de viajeros.

Seguidamente, se muestra una tabla en base a otra pregunta sobre los diferentes beneficios percibidos por empresarios del PBAE Categoría Playas

Cuadro 8. Beneficios generados por el PBAE Categoría Playas en Costa Rica desde sus inicios y playas mencionadas

<b>Beneficios</b>	<b>Playas mencionadas</b>
-Playas más limpias y seguras tanto para la comunidad como para el visitante	-Playa Blanca (Papagayo, Guanacaste)
-Brinda una sensación de seguridad social además de fortalecer la identidad y amor propio	- Playa Virador (Papagayo, Guanacaste)

de los pobladores hacia sus playas y comunidades	- Playa Sombrero (Parrita, Puntarenas)
-Expansión de concientización hacia la naturaleza y los recursos, según modelos de educación ambiental	-- Playa Puerto Carrillo (Carrillo, Guanacaste)
-Incremento en la exposición de negocios turísticos, al saber que una playa es premiada con el galardón, se fomenta un deseo de visitación por parte de visitantes nacionales y con el tiempo de turismo internacional	- Playa Blanca (Liberia, Guanacaste)  -Playa Blanca, Punta Leona (Pacífico Medio, Puntarenas)
-Aunque el COVID 19 fue algo muy malo en términos sociales y económicos para el país, permitió que, durante más de 1 año, las playas estuvieran más limpias y casi sin visitación, contribuyendo esto a la preservación de especies y creando una visión humana más reflexiva de cuidar el ambiente.	-Playa Manuel Antonio (Pacífico Medio, Puntarenas)

*Fuente:* elaboración propia con base en el cuestionario aplicado a los empresarios turísticos en el 2023.

Dicha tabla deja en evidencia que si existe una percepción de ciertos beneficios percibidos por parte de los empresarios, claro está que los negocios que fueron pioneros en dichas playas fueron sin duda los que se han beneficiado más, dejando posiblemente una menor porción de esos beneficios a los nuevos o más recientes emprendimientos, pero recordar acá que en el mundo del mercadeo y de la sana competencia se define no siempre por el que llega de

primero, si no, por el que sabe llegar mejor y con la más sólida estrategia empresarial y de mercadotecnia.

Al ser consultados en otra interrogante sobre las falencias o requerimientos del programa BAE, algunos repetían el mismo aspecto o problema, otros decían algunos diferentes, para ello, estos se detallan en el siguiente cuadro.

Cuadro 9. Falencias o requerimientos del programa BAE Categoría Playas en Costa Rica

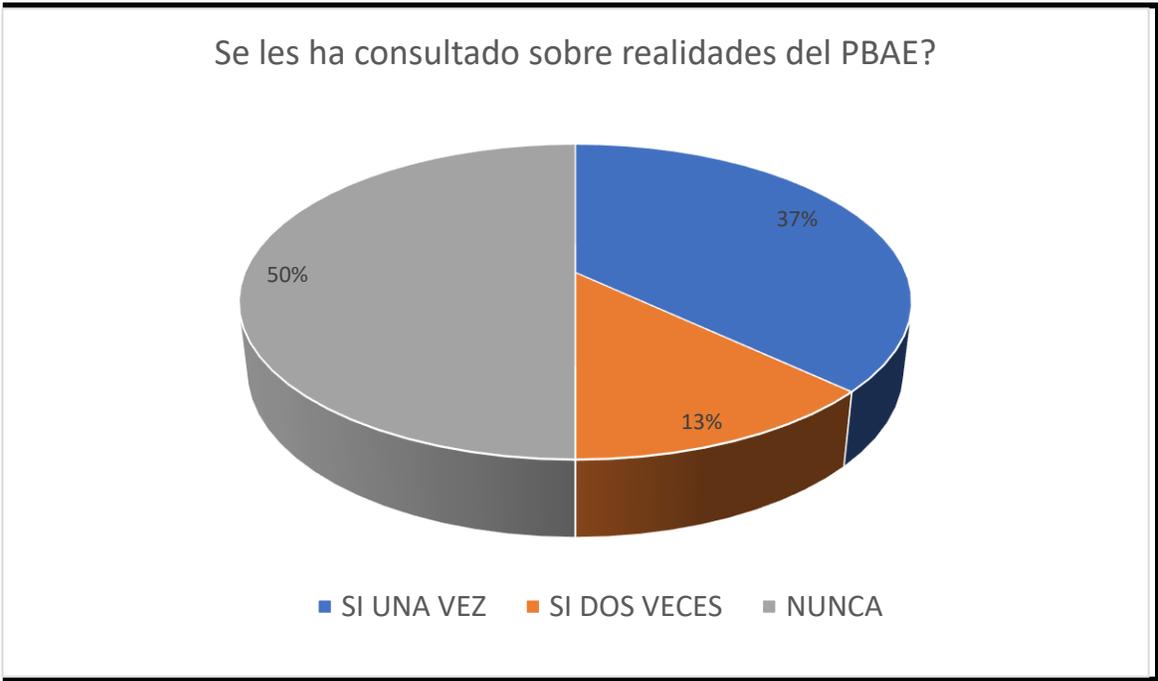
<b>Requerimientos o falencias mencionadas</b>
Diseño del manual actual es poco vistoso
Algunos aspectos como estándares o requerimientos de uso están algo desactualizados
El PBAE no da mayor énfasis o focalización a las playas con mayores estrellas o más galardonadas dentro del programa, se ven todas como iguales
En ciertos apartados del manual, las instrucciones son algo técnicas o difíciles de entender o de interpretar
Aunque si se le da buen mercadeo por parte del AyA y del ICT, se debería invertir más presupuesto en publicidad para que el turista internacional sepa reconocer las playas del país con o sin distinciones de este tipo ambiental y conservacionista.

Fuente: elaboración propia con base en el cuestionario aplicado a los empresarios turísticos en el 2023.

Toda esa información recabada sobre los puntos débiles del manual del PBAE, son altamente relevantes y constituyen una base integral para ir viendo a detalle cuales son las mejoras más oportunas que se deben ir creando o modificando para efectos de la propuesta, en especial en la línea de la mejora en mercadeo y posicionamiento de los negocios afines y alrededor de las playas galardonadas

En otra línea, al preguntar sobre si en algún momento se les ha consultado desde las entidades encargadas para opinar o proponer sobre la actualidad del PBAE, se determinó lo siguiente:

Gráfico 1. Consulta a empresarios sobre realidades del PBAE



Fuente: elaboración propia en base a las percepciones del cuestionario aplicado a los empresarios turísticos en el 2023.

Del gráfico anterior revela en forma simple y concreta que la mitad de los encuestados (50%), nunca han sido consultados por las instituciones encargadas del proyecto PBAE sobre la actualidad y necesidades actuales, esa razón permite suponer que, al ser un programa de

carácter institucional, no escapa de ser medio cerrado y quizás no tan flexible para incorporar reacciones o puntos de vista para mejoras de empresarios y población en general que vive aledaña a esas playas, aunque si se menciona aunque en forma más aislada que si han recibido ciertas capacitaciones sobre el PBAE. Sólo una octava parte (1 empresario) de los encuestados transmite que se le ha consultado o permitido participar en 2 ocasiones, pero se debe agregar que dicha empresa es un hotel que también cuenta con distinciones del ICT sobre Certificación de Sostenibilidad Turística, por ende, es pensable que al optar por ese CST se le preguntara por elementos como los del PBAE, lo que deja más expuesto que dicho manual es poco actualizado y no se adapta al detalle a las necesidades integrales de participantes y beneficiarios

La siguiente consulta es en materia de estándares ambientales y de calidad (diseño, normativas, actualización, fácil interpretación, porcentajes y demás elementos), ¿qué considera usted se debe cambiar, mejorar o innovar dentro del PBAE?

Acá las respuestas son algo variadas, pero si se repiten algunas o simplemente convergen en la misma necesidad o cambio. Las mismas se presentan en forma textual en el cuadro a continuación:

Cuadro 10. Cambios en diseño, normas e interpretación del programa BAE Categoría Playas en Costa Rica

<b>Cambio en materia de diseño, normas, interpretación, entre otros</b>
Algunos elementos del manual en cuanto al diseño actual son poco vistosos. Quizás agregar imágenes ilustrativas, redacción más simple y modificar ciertas estructuras o cuadros para hacerlos más agradable a la vista
Ciertas normas como la capacidad instalada o acceso a playas se deben actualizar, así como las reglas para ingreso a ciertas playas como con mascotas o animales domésticos grandes (caballos entre otros) así como consumo de alcohol etc.

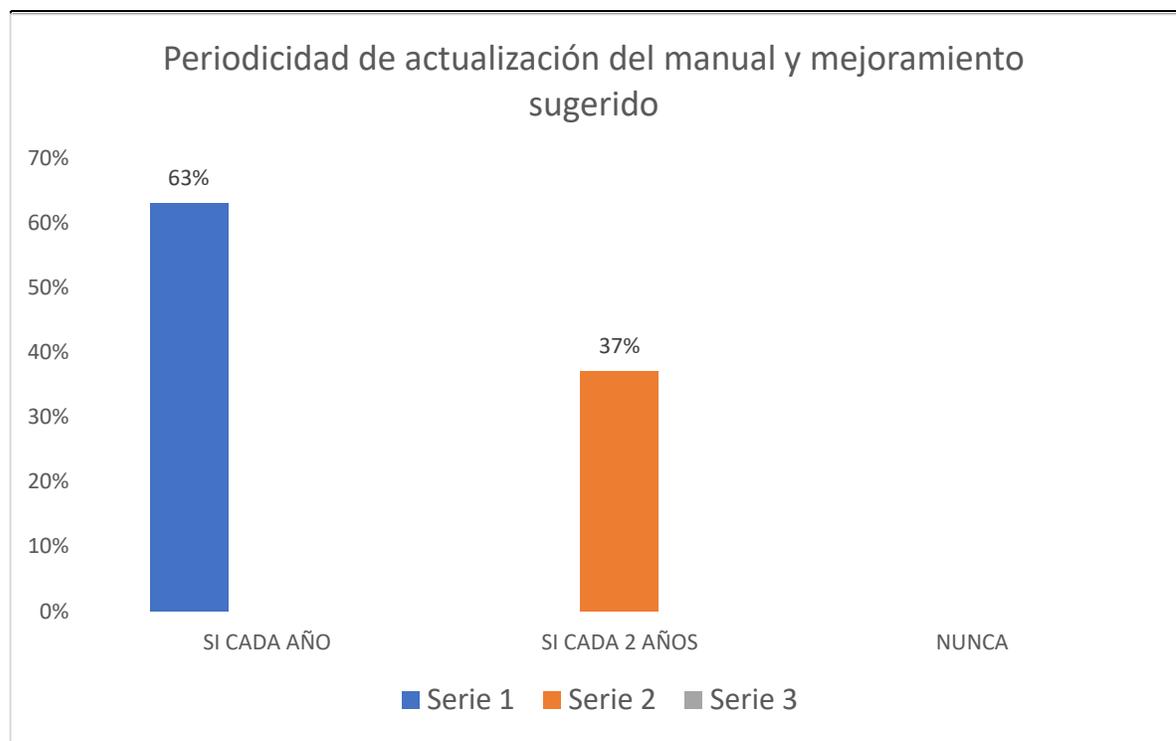
En algunos apartados se utiliza redacción algo técnica lo que dificulta la interpretación y el seguimiento por parte de las personas o comunidades que quiere obtener la distinción

Algunos estándares que se requiere actualización son: ingreso máximo permitido de personas, ingresos de vehículos, comportamiento social, nivel de limpieza y belleza.

Fuente: elaboración propia en base a las percepciones del cuestionario aplicado a los empresarios turísticos en el 2023.

Al consultárseles sobre si veían necesario se actualicen con constancia los manuales del PBAE en especial el de Playas (ya que es al que pertenecían o tenían cercanía), fue rotunda y contundente la respuesta

Gráfico 2. Requerimiento de periodicidad de actualizaciones requeridas



Fuente: elaboración propia en base a las percepciones del cuestionario aplicado a los empresarios turísticos en el 2023.

De los 8 empresarios consultados, todos sin excepción consideran que, si es necesaria la actualización y mejoramiento constante de dicho manual de PBAE, lo único diferente es que un grupo de 5 empresarios sugieren que se haga anualmente y los otros 3 consideran más útil cada 2 años para tener un tiempo prudente para adaptarse a cambios y para sacar provecho a los mismos. Pero lo esencial acá es que mencionan la relevancia de mejorar y cambiarlo para que esté adaptado a movimientos del entorno.

Sobre los beneficios en materia ambiental y hacia empresas de turismo aledañas a las playas, se consideran variadas perspectivas, las cuales se anotan en el cuadro siguiente:

Cuadro 11. Beneficios ambientales y de turismo el PBAE, Playas

<b>BENEFICIOS</b>	
<b>Ambientales</b>	<b>En Turismo</b>
Mejoras en educación ambiental y inserción mayor de la concientización	Incremento lento pero estable de visitación de turismo nacional e internacional, con excepción de la época de la pandemia del COVID19
Playas más limpias y seguras	Mejora en posicionamiento turístico de las playas premiadas lo que da opciones de mejora y de publicidad a las empresas turísticas y no turísticas cercanas
Protección y preservación de animales y plantas	Si la biodiversidad está bien salvaguardada, el turismo en especial ecoturismo y Sol y Playa van a ser focos de atracción mayores
Un entorno natural de los pueblos y comunidades más agradables	Visitantes más satisfechos con las playas y experiencias recibidas

Fuente: elaboración propia en base a las percepciones del cuestionario aplicado a los empresarios turísticos en el 2023.

Ya en las consultas finales, se indagó sobre si ¿las playas galardonadas con PBAE tienen algún plus en publicidad, posicionamiento o mejoras en su gestión empresarial o no cambia nada el hecho de tener o no el galardón?

En este apartado se sostiene dos puntos de vista: el de la mayoría de los empresarios (6 de los 8 encuestados) radica en que, si han sentido cierto cambio o mejora en visitación, pero no tan masivo sino leve y sostenido, en cambio los 2 restantes dicen que el cambio ha sido casi imperceptible. En el caso de esos últimos 2 empresarios, se podría suponer que el hecho que les genera esa visión de no sentir diferencias positivas con el PBAE en las playas es porque ambos instalaron sus empresas en playas ya con ciertos años de haber conseguido la distinción, por ende, no tienen un parámetro propio o históricos en métricas que les indiquen como serían las ventas o visitación antes de dicha distinción en las playas.

Finalmente, sobre las recomendaciones finales que los empresarios argumentan sobre el manual del PBAE y sus requerimientos actuales y beneficios que podrían brindar a futuro, se omiten de mencionarse acá para no replicarlas, ya que las mismas se explicarán y conjuntarán debidamente en el último capítulo sobre las Recomendaciones y Conclusiones parte de la investigación.

### **Resultado de cuestionario aplicado a docentes y funcionarios de entidades encargadas y afines al PBAE.**

Seguidamente, se van a exhibir las respuestas en forma resumida y vinculando las perspectivas y puntos de vista de personas expertas en el tema, ya sea por su expertise teórico o porque trabajan o han trabajado directamente con Bandera Azul Ecológica. El primer interrogante fue: Comente brevemente sobre la actualidad del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE) en Costa Rica.

En forma general, los comentarios de los entrevistados se denotan en aspectos históricos, así como de la importancia y relevancia del PBAE hacia el país en cuanto a ambiente, sociedad y economía. En aspectos históricos no se hará mención ya que en el marco teórico y otros apartados ya se menciona a profundidad de cómo nació y se desarrolló el programa. Lo que si es cierto es que casi en conjunto mencionan que PBAE tuvo su origen en respuesta al fortalecimiento de la salud pública, del cuidado ambiental y para promoción de la actividad

turística. Adicional a ello, todos los entrevistados mencionan que existen varias categorías de Bandera Azul, incluso 3 de las 5 personas indagadas mencionaron casi todas las categorías existentes.

Se debe recordar acá que son 10 categorías las que existen en Costa Rica:

Cuadro 12. Categorías dentro programa BAE en Costa Rica

Categorías que contempla en Programa Bandera Azul Ecológica en Costa Rica	
Playas	Comunidades
Clima neutral	Centros educativos
Salud comunitaria	Microcuencas hidrológicas
Hogares sostenibles	Eventos especiales
Espacios naturales protegidos	Contra el cambio climático

Fuente: elaboración propia en base al análisis de las entrevistas aplicadas a docentes y funcionarios institucionales en el 2023.

En otra de las preguntas establecidas, se les consulta sobre el PBAE en categoría Playas: Dentro del PBAE, ¿conoce usted sobre de la Categoría Playas?, ¿podría hablar brevemente de este?

Los 5 encuestados conocen bien del tema y empiezan todos describiendo que la categoría Playas fue la primera categoría, por ende, al ser la pionera es como el estandarte que se tiene en todo el PBAE.

Ante eso, siguen agregando que ha sido la categoría con mayor aceptación y participación social y comunitaria. 4 de los entrevistados afirman que Playas es la que más aporta significado al país en términos sociales y turísticos y sólo un entrevistado se refirió a la categoría Comunidades como la que se ha proyectado más en el marco social y de turismo. Quizás todos tengan razón y sean esas categorías las que van siempre a la vanguardia. Por último y no menos importante, se resaltan otros comentarios colectados en donde se enaltece

la labor institucional al crear estos manuales y con ello el querer empoderar a la sociedad a acceder a contar con esas categorías en sus pueblos.

En una línea semejante a la sistematizada con los empresarios anteriormente, se procede a elaborar una tabla que enmarque los beneficios tanto en materia socioambiental como turística hacia las comunidades y empresas aledañas a playas galardonadas del PBAE

Cuadro 13. Beneficios socioambientales y en turismo que reciben los pueblos y empresas aledañas a playas con distinción

<b>Beneficios</b>	
<b>Socioambientales</b>	<b>Al Turismo</b>
-Incremento en índices de salubridad, así como de seguridad ciudadana	En términos generales se menciona que los principales beneficios hacia el turismo es que catapulta el estándar o marca país como un destino de sostenibilidad y amor hacia la naturaleza, ya que al tener más de 100 playas con esas distinciones (con diferentes estrellas eso sí) a lo largo de todo el territorio nacional es señal inequívoca de que se va por buen camino, y el turismo en especial el ecoturismo y el de Sol y Playa lo agradecen. Además, el galardón es un mecanismo mercadológico de alto valor para darle publicidad a todo el país, y a esas regiones que albergan esas playas les hereda un plus mayúsculo en su posicionamiento turístico
-Mejoramiento de redes sociales de educación y conciencia ambiental	
-Mejora el comercio en general (empresas no turísticas) por la mayor visitación a esos sitios	
-Permite y fortalece la conectividad institucional y de grupos sociales para asuntos vinculados o no al ambiente y turismo.	
-Se hereda un ambiente y paisaje más limpio y sano a las futuras generaciones en pro a la mitigación del fuerte impacto que pueda causar el Cambio Climático	

Fuente: elaboración propia en base al análisis de las entrevistas aplicadas a docentes y funcionarios institucionales en el 2023.

De la anterior tabla sólo queda agregar que no son tantos los baluartes o beneficios que se perciben, pero cada uno de ellos mantiene una poderosa relevancia hacia el contexto

ambiental, social y económico. El turismo por su parte conjuga de forma excelente esos 3 elementos mencionados (sociedad – ambiente y economía o generación de divisas), por ende, está claro que si se perciben beneficios en forma directa hacia las empresas del sector en regiones costeras abanderadas. Por ende, aplica decir que no es sólo la cantidad sino, la calidad de los dones recibidos los que enmarcan la diferencia hacia el buen manejo empresarial principalmente en cuanto a marketing y publicidad de los negocios.

Una de las interrogantes que quizás sostuvo más dificultad para responderla fue la de falencias o requerimientos del programa BAE, no por falta de conocimiento, sino quizás, porque es difícil ver fallas en proyectos donde los mismos entrevistados (3 de los 5 entrevistados) han trabajado y gestionado acciones directas sobre estos, pero en pro al conocimiento dieron una serie de respuestas de alta calidad, las cuales se sintetizan el cuadro siguiente.

Cuadro 14. Falencias o requerimientos del programa BAE Categoría Playas en Costa Rica

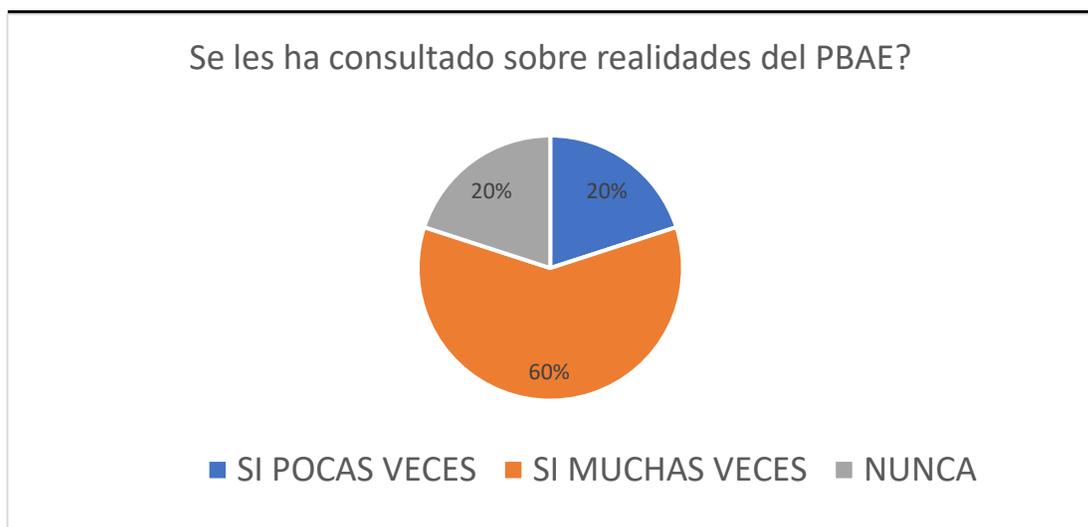
<b>Requerimientos o falencias mencionadas</b>
La metodología del manual, así como algunos puntos del diseño, son hechos para que apliquen a la mayoría de las categorías; por ende, se deberían adaptar más a cada categoría por separado.
Aunque se generan amplias capacitaciones e información sobre el PBAE, la divulgación no siempre es buena y a veces por pueblo sólo les llega la información a muy pocos pobladores, por eso el programa no crece o no se le conoce lo suficiente
Ciertas estándares y normativas deben modificarse o actualizarse para evitar tecnicismos o portillos legales al aplicarse.
Como una forma de sintetizar algunos puntos, el manual es medio complejo de entender o traducir a acciones concretas por parte de los interesados, quizás hacerlo menos técnico y de más fácil asimilación
En ocasiones, la vara con la se mide o analiza una playa es muy diferente a el análisis de otra, esto depende del agente o inspector a cargo de la inspección, así como el nivel de influencia de los empresarios interesados o la región geográfica donde se encuentra, por ello a veces se ven playas con 4 estrellas que en apariencia son menos merecedoras de dicha distinción que otras 3 estrellas (no se mencionan cuales por confidencialidad e intereses internos).

Fuente: elaboración propia en base al análisis de las entrevistas aplicadas a docentes y funcionarios institucionales en el 2023.

Lo interesante de esas buenas respuestas, es que se repiten o coinciden bastante con las que suministran los empresarios turísticos en el apartado anterior. Lo que afirma sin duda que, si son puntos de mejora casi innegables, pero que por detalles metodológicos o por la rigidez del aparato estatal, aún no se han mejorado o actualizado.

Con claridad se asume las respuestas en la siguiente interrogante sobre si en algún momento se les ha consultado para opinar o proponer sobre la actualidad del PBAE, se determinó lo siguiente:

Gráfico 3. Consulta a empresarios sobre realidades del PBAE



Fuente: elaboración propia en base al análisis de las entrevistas aplicadas a docentes y funcionarios institucionales en el 2023.

No parece difícil de entender el porque la mayoría de entrevistados (60% para 3 de los 5 consultados) han sido preguntados en múltiples ocasiones sobre la realidad del PBAE y sus derivaciones, ello porque ya se hace mención arriba, la mayoría de los encuestados trabajan o han trabajado en algunas de las instituciones que están encargadas del Programa Bandera Azul Ecológica en Costa Rica, por ende, no sólo se les ha consultado por el PBAE, sino que ellos han estado gestionando acciones directas sobre el propio manual actual así como en su aplicación en los sitios interesados. La única persona que dijo que nunca se le ha preguntado sobre realidades del PBAE, no es porque lo desconozca, es solo que, por su naturaleza académica, sólo enseña e informa sobre la actualidad de este, pero no se le consulta sobre mejoras o cambios potenciales

Al preguntar sobre estándares ambientales y de calidad (diseño, normativas, actualización, fácil interpretación, porcentajes y demás elementos), ¿qué considera usted se debe cambiar, mejorar o innovar dentro del PBAE?

De esta temática se resaltan respuestas muy semejantes en forma y contexto, la mayoría coincide en los mismos elementos, quizás por el amplio conocimiento que poseen del tema o en parte por ser un área que han trabajado y gestionado en el plano profesional directamente.

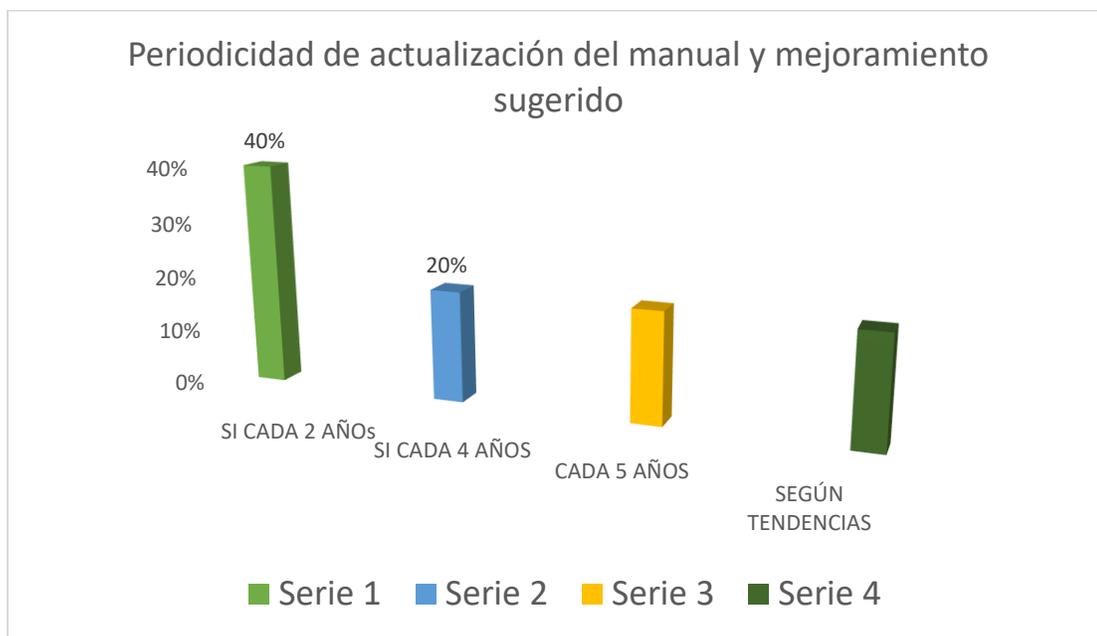
Cuadro 15. Mejoras o ajustes en diseño, normas e interpretación del programa BAE Categoría Playas en Costa Rica

<b>Mejoras o ajustes de diseño, normas, interpretación, entre otros</b>
Aunque algunos estándares o normativas se reforman constantemente, si se debieran hacer actualizaciones en ciertos elementos como la capacidad de carga instalada, así como los protocolos de recepción de visitantes. La anterior pandemia nos puso en contexto de que las cosas no son estáticas, todo cambia de forma incluso repentina y siempre se debe hacer control interno y revisión de todo lo interno tanto en empresas. así como de normativas y reglamentos existentes.
En algunos apartados se utiliza redacción algo técnica lo que dificulta la interpretación y el seguimiento por parte de las personas o comunidades que quiere obtener la distinción
Para el diseño del manual, se explica que no es tanto el hecho de cambiar el diseño, si no adaptarlos más a la actualidad, refrescarlos visualmente en aras de que en la actualidad lo visual es trascendental y se requiere para captar más la atención y con ello la oportuna interpretación correcta.
Otro aspecto mencionado por 4 de los 5 entrevistados es el hecho de que se deben revisar más las tendencias mundiales sobre ambiente, cambio climático y demás elementos que crean la base para programas como el BAE, ello sin duda porque todo cambia y a veces es indispensable ajustarse a esas variaciones en pro a la conservación. Costa Rica como nación está acostumbrado culturalmente a ser pionero en muchas cosas positivas en turismo y ambiente, pero en el trayecto se hace muchas veces caso omiso a la innovación y actualización y eso genera rezago.

Fuente: elaboración propia en base al análisis de las entrevistas aplicadas a docentes y funcionarios institucionales en el 2023.

En otra de las preguntas formuladas, se menciona si veían necesario se actualicen con constancia los manuales del PBAE en especial el de Playas, las respuestas variaron bastante

Gráfico 4. Requerimiento de periodicidad de actualizaciones requeridas



Fuente: elaboración propia en base al análisis de las entrevistas aplicadas a docentes y funcionarios institucionales en el 2023.

De los 5 entrevistados solo 2 coinciden en que se debe actualizar cada 2 años dicho manual, los demás generan cada uno una respuesta individual. De esas afirmaciones individuales resalta una que sin duda es considerada para un análisis profundo en la propuesta final del trabajo, y es la que concierne a que el manual se actualice según tendencias, pero agregando a eso quizás no sólo bajo tendencias sino también bajo necesidades inmediatas del entorno más tendencias, un ejemplo de ello lo fue la pandemia, en donde no solo acarreo nuevas tendencias en turismo y visitación, sino que trajo consigo nuevas percepciones en salud pública y en el modelado social que se tenía antes del covid19 que sin duda implican cambios no sólo en el presente manual sino en muchos otros de otras naturalezas.

Una de las preguntas del final del cuestionario era sobre aspectos de mercadeo y posicionamiento, la misma se les planteó así ¿las playas galardonas con PBAE tienen algún

plus en publicidad, posicionamiento o mejoras en su gestión empresarial o no cambia nada el hecho de tener o no el galardón?

Las respuestas acá fueron de un rotundo y unánime si, pero la diferencia es el agregado a esas afirmaciones que los entrevistados formularon.

-3 de los 5 entrevistados mencionan que, si se genera publicidad positiva a las empresas cercanas o aledañas, pero lo condicionan afirmando que la publicidad no sólo dependerá de la playa galardonada, si no, de que el negocio o empresa sepa innovar y seguir la línea de sostenibilidad que sostiene la distinción de PBAE. O sea, explicado más simple un plus como la publicidad de una playa premiada por su sostenibilidad debe ser proporcional a las acciones de mejoras en servicio y hospitalidad de los negocios hacia sus visitantes.

-los otros 2 entrevistados mencionan que la publicidad es favorable sólo para aquellas empresas pioneras en la zona, aquellas que ya estaban posicionadas y que lograron ver en dicho galardón un plus extra, pero en cambio que las empresas que se iniciaran posterior a ese proceso de acreditación no verían en forma palpable el plus, aunque si lo tuvieran.

-Además otro comentario va más allá y menciona que si las empresas logran adaptar sus procesos y operaciones a elementos paralelos al programa PBAE, podrían sin duda obtener más ventajas en marketing y publicidad y con ello un alza en visitación, ejemplo de ello sería hacer construcciones amigables con el entorno, dar buen manejo a los residuos y sin duda encaminar esfuerzos a mitigar los efectos adversos del cambio climático. Con aspectos como los mencionados anteriormente, se genera un foco alto de atracción, ya que se vende la idea a los visitantes (turistas) de no sólo viajar por placer, sino que, al visitar esos negocios de turismo, también se puede ser partícipe del cambio de mentalidad hacia modelos sostenibles y de conservación en pueblos y regiones, eso sin duda genera mayor atractivo hacia los muchos y variados viajeros del nicho de conservación y protección ambiental.

Al igual que en el análisis de los resultados de la encuesta a empresarios, se opta por omitir de agregarlas acá a modo de replicarlas en el capítulo final de dicha investigación.

## **CAPÍTULO V. DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

### **Introducción**

La sostenibilidad se ha vuelto en las últimas décadas no solo una meta por conseguir, sino, para algunas personas una forma de vida, y para algunas organizaciones una línea transversal o un plan de trabajo a seguir. Dentro de la gran sombrilla que alberga la sostenibilidad se tienen acorde a la UNESCO, (s.f.) los 17 objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales son:

- 1) Fin de la pobreza
- 2) Hambre cero
- 3) Salud y bienestar
- 4) Educación de calidad
- 5) Igualdad de Género
- 6) Agua limpia y saneamiento
- 7) Energía asequible y no contaminante
- 8) Trabajo decente y crecimiento económico
- 9) Industria, innovación e infraestructura
- 10) Reducción de las desigualdades
- 11) Ciudades y comunidades sostenibles
- 12) Producción y consumo responsables
- 13) Acción por el clima
- 14) Vida submarina
- 15) Vida de ecosistemas terrestres
- 16) Paz, justicia e instituciones sólidas
- 17) Alianzas para lograr los objetivos.

Para la actual propuesta, se parte del supuesto de que el Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE) Categoría Playas, es un pequeño apéndice que se desprende de las variadas y valiosas

temáticas que poseen los ODS, por ende, serán objetivos como: \*Agua limpia y saneamiento \*Vida submarina \*Acción por el clima y \*Alianzas para lograr objetivos; serán los elementos que tendrán mayor incidencia en dicha propuesta, sin olvidar claro que todos los 17 ODS son absolutamente indispensables y dignos de considerar por los gobiernos, comunidades y población en general para mantener un bienestar social y ambiental para las actuales generaciones y las venideras.

La motivación que se persigue en este trabajo es ofrecer mejoras al manual actual del PBAE categoría playas, mejoras que ayudarán no solo a incrementar las playas/comunidades participantes del programa así como mejoras en publicidad y posicionamiento a empresarios locales, sino que en el plano general todas las temáticas vinculadas a la sostenibilidad o protección de recursos son invaluable en estos tiempos, cuando tan amenazado y vulnerable se encuentra el planeta, y seguir objetivos sostenibles se visualiza como de las mejores opciones de cambio y adaptación.

### **Justificación**

Como ya se mencionó, cumplir con los ODS es vital para mantener estables los ecosistemas del mundo y en el caso del país, proteger y dar continuidad a los recursos actuales para preservarlos en el tiempo. En este caso, se busca analizar el PBAE categoría Playas como una derivación que alberga algunos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, por eso resulta necesario argumentar entonces, cuáles son los elementos que requieren modificaciones a fin de justificar su importancia y posibles implicaciones.

Dentro del manual en el PBAE ya mencionado, los aspectos que se cambian o actualizan en el programa, se definieron gracias a la revisión profunda de la bibliografía y bases teóricas existentes así como producto de las entrevistas y encuestas realizadas que arrojaron datos muy significativos, con todos esos elementos se determinan cuáles eran esos criterios que se evaluaban y consideraban de pertinencia dentro del manual en el programa de Bandera Azul Ecológica y cuáles debían mejorar o actualizarse.

Después de dicho análisis se considera que los elementos necesarios a modificar y/o actualizar eran cambios en diseño, formato y redacción, ya que el documento no seguía una misma forma o línea gráfica ni fuentes de letra, así como algunos pocos problemas de

ortografía muy notables y quizás lo más notable era que el diseño no estaba definido ni era agradable o amigable a la vista por el motivo que la fuente cambiaba en repetidas ocasiones, existía fallos ortográficos y no presentaba un diseño definido.

En los siguientes apartados se explicarán y en algunos casos se elaborarán cambios sugeridos dentro del diseño y estructura, ello como una manera de dar un enfoque visiblemente más ameno de interpretación y para agregar mejoras necesarias producto de actualización necesaria y de las nuevas tendencias.

### **Estado de la cuestión**

Costa Rica es y ha sido un país de grandes dones en materia de belleza y riqueza ambiental, desde grandes miradores paisajísticos, ríos caudalosos y limpios con mágicas cataratas, tierras fértiles, hermosos volcanes y exuberantes bosques. Pero, desde hace décadas, han existido dos elementos diferenciadores del país a nivel de turismo y posicionamiento mercadológico; esos elementos son la protección de la biodiversidad y por supuesto las hermosas y limpias playas que se tienen.

Desde esta consigna antes mencionada, son entonces las playas ese principal imán de atracción hacia turismo extranjero y nacional también. El conocido turismo de Sol y Playa ha puesto a Costa Rica en el radar mundial, y ello no solo por lo hermosas y biodiversas que las mismas son, sino por lo limpias y protegidas que están, tomando en cuenta que la gran mayoría de estas playas forman parte de las áreas de conservación del país y ello demuestra el compromiso con la salubridad, higiene y conservación que se les da.

Un tema interesante de mencionar es que, para el turismo nacional, viajar a las playas es quizá el principal motivo de viaje, paseo o excursión; quien no se ha ido a deleitar con el sol vibrante de las bellas playas guanacastecas, o se ha deleitado de los contrastes de bosque en simbiosis con las costas en las playas de Pacífico Sur y del Caribe. Pero la realidad dicta que tampoco ha sido tan fácil, hace ya varias décadas, alrededor de los 70 y 80 el país no contaba con muy buenas vías de comunicación y el acceso a las playas era muy difícil y se tenía que viajar en algunos casos incluso largas horas en vehículos de carga o doble tracción (camino muy demandantes y hostiles) para llegar a tan bellos sitios, en otros casos que se recopilan

se debía madrugar y viajar en varios autobuses y otro rato caminando para poder estar solo un par de horas en las playas, ya que el regreso insinuaba la misma distancia pero mayor cansancio físico.

Incluso si se hace retrospectiva más atrás, en la década de los 60 a los 80, se narran historias de personas de zonas rurales que viajaban en mulas, caballos o caminando durante largas y extenuantes horas para llegar y disfrutar un rato de las playas, y porque no intentar pescar algo. Acá entonces es necesario hacer reflexión de que el gusto por visitar las costas ha sido una realidad innegable en todo el país desde hace muchos años, lo que si ha cambiado es la facilidad de acceso y la comodidad al viajar, pero el deleite no cambia y por ello es requerido dar énfasis a salvaguardar las costas y la vida marina que estas albergan.

De modo que, con esta pequeña contextualización o repaso de una corta historia de turismo nacional o regional que probablemente vivieron algunos abuelos o padres de la población actual, demuestra que el turismo y disfrute de los abundantes recursos de este bello país llamado Costa Rica, no ha sido tan fácil a como lo puede ser ahora con las carreteras, medios de transporte variados, así como el crecimiento de sitios de hospedaje y de turismo en general que facilitan y dan confort para los viajes actuales.

Lo oportuno es que ahora la facilidad y comodidad con la cual se cuenta, consigo trae mayor responsabilidad comunal y social, ahora es más fácil contaminar y la cultura ambiental en ciertos casos se debilita; por tal motivo, existen programas como el de Bandera Azul Ecológica desde hace varios años atrás, este viene para crear una cultura de involucramiento hacia la protección y la conciencia ambiental en elementos como comunidades, pueblos, playas entre otros. En el caso actual, se trabaja en categoría playas como elemento pionero de todo el PBAE en Costa Rica desde sus inicios en el programa, y de ahí que es vital entender que las playas no solo se cuidan por verlas limpias y hermosas para el turismo, sino para resguardarlas para el disfrute de las futuras generaciones.

En la actualidad, en especial desde el año 2015 hacia el presente, con la explosión tecnológica y la absorción total de las redes sociales, el tema ambiental se convirtió no solo en algo de importancia en sostenibilidad, si no, que ahora se ha vuelto una tendencia o moda a seguir incluso, lo bueno acá es que es una tendencia muy duradera y permite que más personas o turistas a nivel mundial pongan como requisitos para su viaje que los sitios a

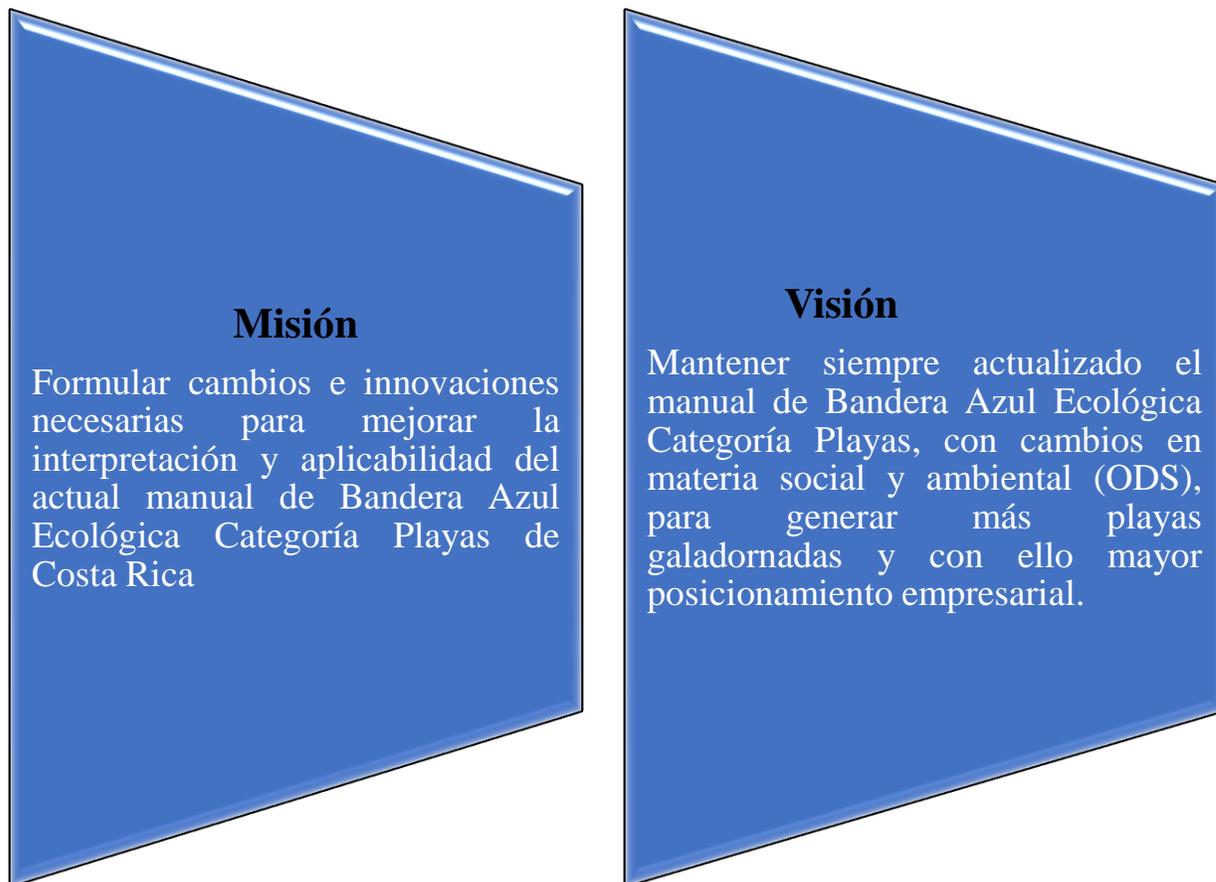
visitar sean amigables con el entorno, o que sigan modelos de sostenibilidad, dando ello ventajas competitivas y pluses desde el punto de vista gerencial y administrativo a países como Costa Rica en donde la mayoría de recursos naturales y oferta de turismo así como una gran parte de la planta física de turismo (empresas, locales, hoteles y negocios afines al turismo) son sostenibles o están en la línea de la sostenibilidad.

Todos estos casos o movimientos de vanguardia mundial actuales han creado que el país deba adaptarse o cambiar en forma rápida y oportuna para sacar provecho de estos, de lo contrario más bien se podría ver seriamente perjudicado si se queda rezagado. Es cierto que el país tiene mucha experiencia y posicionamiento en el ámbito sostenible, pero el problema es que a nivel cultural se ha venido creando una costumbre o estado actual de no darle mucha importancia a la innovación o la poca necesidad que se requiere de actualizar lo que ya existe en materia de leyes, normativas y su aplicación.

El ser costarricense se ha movido mucho con la premisa que dice “lo que ya sirve y funciona no se debe cambiar para no perderlo”; ideas como esa generan que se puede caer en el error del conformismos y la negación al cambio, y como mecanismo para evitarlo, se ha pensado en poder ayudar (en este punto directamente en el sentido de ambiente y zonas costeras) a mejorar o dar sugerencias de mejora al actual manual del PBAE, como una herramienta que permita no solo la adaptación inmediata a las nuevas y tan cambiantes tendencias del mercado, sino, para procurar trascender en los alcances actuales ambientales como en términos del cambio climático y para con ello tratar de dar mejoras o pluses en materia de mercadeo y pluses de publicidad a todas aquellas empresas que tengan sus operaciones en zonas costeras con playas galardonadas con tal distinción de Bandera Azul Ecológica.

En otra línea y a manera de darle una estructura más acorde a dicha propuesta, se le hará en este apartado la sugerencia sobre la misión y visión más oportunos hacia la misma. Dejando claro que estos aspectos son hacia la propuesta de mejoramiento del actual y manual y los beneficios esperados del mismo.

Imagen 2. Misión y Visión de la propuesta planteada



Fuente: elaboración propia, 2023

De la anterior misión y visión, se destaca el hecho de que todo lo que la investigación y la propuesta propiamente plantean es poder darle ciertos cambios o mejoras requeridas y necesarias al actual manual que se tiene sobre BAE, en la categoría de Playas. De ninguna manera se pretende cambiar todo el modelo, la proyección de la gestión, ni las buenas prácticas que el mismo ha venido generando a nivel ambiental y social del país desde su creación (década de los 90), solo es darle mejoras en diseño y actualizarlo respecto a realidades del entorno en cuanto a diseño e interpretación y tendencias mundiales. Además, la visión proyecta el hecho de que dicho manual contribuye positivamente al darle mayor posicionamiento a las empresas de turismo aledañas a playas galardonadas.

Sobre la universalidad del tema o asunto dentro de la propuesta, se resalta que la aplicabilidad del proceso a mejorar no aplica solo en un nivel comunitario o regional en específico, de hecho, es un fenómeno global, y como se explica en los antecedentes generales de la investigación, el PBAE tuvo sus orígenes en Francia hace varias décadas después de ello se fue extendiendo a otros países. Entre esos varios países que recibieron influencia positiva del programa estuvo Costa Rica en la década de los 90, sin duda el país debía levantar la mano en forma enfática hacia procesos como el mencionado BAE; pues el territorio costarricense ha estado siempre muy a la vanguardia en cuanto a buscar colocar siempre la sostenibilidad como eje transversal en el desarrollo país, en especial en materia de protección de recursos y en el turismo.

Por lo antes mencionado, al tratar y proponer sobre cambios y mejoras hacia el PBAE Categoría Playas, se debe interpretar que esas modificaciones serán aplicables a cualquier zona o región dentro de todo Costa Rica, que tenga playas y que tengan los galardones de Bandera Azul Ecológica en sus diversas categorías o estrellas, o también aplicaría a aquellas playas que aún no estén dentro de dicho programa pero que vea en el Manual una opción más sencilla y amigable para poder participar y así obtener tal distinción.

Seguidamente se elaborará una matriz FODA que muestre en forma sencilla las fortalezas y oportunidades del PBAE Categoría Playas, así como de la aplicación misma del manual, a fin de que quede en concreto los aspectos negativos o positivos que pueden implicar y las necesidades que ya se establecieron que se necesitan dentro del proceso de su actualización.

## FORTALEZAS

- Involucramiento de las comunidades
- Se mantienen las playas limpias y hermosas
- Permite mayor asociatividad comercial y empresarial
- Hay mejoras en materia de gestión y control interno de las empresas que bordean las playas beneficiadas
- Genera una cultura de concientización mayor dentro de las empresas y comunidades involucradas

## OPORTUNIDADES

- Mayor llegada de turismo por aceptación y agrado del programa
  - Se cumplen algunos ODS, en especial los vinculados a la línea costera y de aguas lo que pone al país en congruencia con la UNESCO y la sostenibilidad
  - De la buena gestión y utilización óptima de la imagen que se le da a la playa beneficiada, se puede esperar grandes mejoras en publicidad y posicionamiento
- Se pueden obtener más y mejores donaciones o fondos no reembolsables desde ONG's y otras organizaciones mundiales sobre protección y cuidado de la playas y recursos.

## FODA

## DEBILIDADES

- El manual tiene un diseño visualmente no tan atractivo y dificulta su interpretación
- Muchas empresas y personas en zonas costeras aún desconocen sobre el PBAE y sus implicaciones, además no saben bien como podrían sus playas poder participar.
- Existe una falta de actualización constante del manual respecto a las variaciones en estándares y movimientos del mercado mundial y sus tendencias
- En ciertos casos por no tener la adecuada información, muchas playas aspirantes a PBAE, se detienen con el proceso por considerar que es un mucho trámite y que será poco probable obtener la distinción.

## AMENAZAS

- Aparición de amenazas sin precedentes como la anterior pandemia del COVID19 que puso el país de cabeza y en donde se dieron atrasos económicos y el actual manual no tenía las pautas para poder contrarrestar tan fuertes amenazas o poder adaptar gestiones de forma rápida
- Irónicamente una que podría ser una amenaza para el actual PBAE y el manual en si, sería la aparición de inversión directa o mejor dicho que emerjan muchas empresas grandes y de gran expansión en turismo que podrían por su gran extensión y rango de operatividad no estar en congruencia con los requerimientos técnicos del programa, como el caso de mega hoteles cerca de playas galardonadas.
- La aparición de grandes Industrias que justificando sus aportes económicos a la economía y a fuentes de empleo se les permite operar encima de las normas técnicas y ambientales que se exigen para empresas cercanas a las playas

Fuente: Elaboración propia, 2023

## **Elementos claves a mejorar dentro de la propuesta del manual BAE-Playas**

Tanto en las múltiples revisiones bibliográficas realizadas, así como en las encuestas y entrevistas ejecutadas a empresarios y funcionarios de instituciones afines al PBAE, se logró puntualizar cuales eran esos posibles cambios que se esperaban para la mejora del programa. Por lo tanto, se estableció que los aspectos mencionados anteriormente en la justificación de la propuesta (diseño, formato y redacción) serán a los que se le darán seguidamente ideas o proyecciones de mejora o cambio, además se establece que se darán algunos pequeños cambios (a sugerencia de la mayoría de entrevistados) en la metodología que permitirán un mejor desarrollo para el programa.

Para ese último elemento de la metodología, varios de los funcionarios y expertos entrevistados, hicieron sugerencias muy válidas sobre los puntos débiles que presenta la metodología actualmente, de ahí que producto de esa información y basando una gran parte de la propuesta en el expertise de esos funcionarios vinculados actualmente al PBAE es que se establecen los aspectos a mejorar dentro del manual. Se concluyó entonces que, dentro de los parámetros de requerimiento a playas interesadas de optar por el galardón, uno que se debe replantear es la toma de muestras de arena y agua marina del fondo de mar, ello porque no se establecía a ciencia cierta como se debía hacer o como debían ser los puntos de muestreo.

Para ese tan importante punto, se sugiere entonces que dentro del manual de PBAE playas, se actualicen eficientemente los pasos a seguir y la forma de hacerlo, además mencionar que es necesario: -tomar muestras completas de áreas profundas del mar en donde se da la mayor concentración de bañistas (al menos 1 metro de profundidad, mínimo 80 cm), además de -establecer y definir los puntos de muestreos para el agua potable y -acomodar los porcentajes de los parámetros según las mediciones que se van haciendo. Todo lo anterior en respuesta a que todas esas variables no se especifican el actual manual de cómo se consigue la muestra ni la forma de hacerlo.

A raíz de ello y ante la poca información, casi siempre se generan trabas en este proceso muestral ya que muchos participantes llevan muestras de cualquier parte dentro de la playa (consecuencia de que no esté bien explicado en el manual) y esto sesga por mucho los resultados reales esperados de estos parámetros de salubridad y de niveles de contaminación ambiental, así como de nivel de pH y otros elementos afines (estándares de calidad y ambientales). Por eso, esos

cambios ya mencionados suponen mejoras tanto de estructurales y de interpretación, así como disminución de trabas en el proceso de colecta de muestras para su análisis.

### **Fundamentos para la modificación de los elementos.**

Para tomar las muestras del agua marina se propone una distribución al azar de dos puntos por visita, ya que anteriormente solo se rastreaba un punto a un metro de distancia de la berma y algunos auditores o inspectores del PBAE vieron que en algunas playas de Guanacaste norte y sur así, como otras del pacífico presentaban muchas veces en la zonas de mayor profundidad una mayor concentración de contaminación mientras que las área de menor profundidad que se evaluaba más recurrentemente no lo estaba, debido a ello es que se opta por buscar que las muestras sean más profundas y replantear eso dentro de manual

La profundidad a la que se debe tomar la muestra es de 30 cm bajo el nivel del mar ya que es la profundidad establecida sistemáticamente. (Quintero, Agudelo, Quintana, Osorio, 2010). Explicado mejor, el cambio puntual que se da es que se hagan tomas de muestras en donde la profundidad del mar en la zona de concentración de bañistas sea superior a los 80 cm y ya en ese punto, la muestra se toma desde la superficie 30 cm o más hacia abajo.

Para Establecer los puntos de muestreos para el agua potable se revisó el “reglamento de agua potable” en la página del Sistema Costarricense de Información Jurídica, el cual en el artículo numero 10 sugiere: Los puntos de recolección de muestras deben ser seleccionados de modo que sean representativos de las zonas de abastecimiento; iniciando con la fuente, almacenamiento y terminando en la red de distribución. Es por lo que en la propuesta se indica seguir ese proceso para tomar las muestras de agua potable de la forma más correcta posible y que se agreguen en su redacción sencilla así tal cual para no dejar dudas de su buena interpretación.

En la nueva distribución de los porcentajes se tomó en cuenta una frase dicha por un entrevistado que ha trabajado directamente en el PBAE, donde expuso que unos de los principales objetivos del programa es procurar que no sean necesarios el uso o inserción de incentivos para que las personas cuiden el ambiente, sino que sea por deseos y voluntad propia como una manera de estimular la conciencia social y ambiental, es por ello que en la propuesta se implementa el agregarle más valor porcentual al parámetro e educación ambiental, aumentan un 5%, entonces el valor final sería de un 15% con lo que se busca esa voluntad se ser sostenibles y no solo beneficios económicos; para ello el o los comités inscritos debe realizar al menos cinco actividades o

gestiones ligadas a temas de carácter ambiental, ecológicos o de conservación, donde entre otras cosas se beneficien los recursos del entorno y se generen actividades o encuentros para informar, socializar y aprender sobre lo que es la educación ambiental, sus implicaciones y beneficios.

Ese porcentaje de ese 5% extra que se propone trasladar a educación ambiental, se sacó del 35% que ostentaba el parámetro de “Calidad del agua marina” este ahora tendrá un valor del 30% ya que este sigue siendo el elemento más importante para tener la playa y ese 5% no le resta importancia al mismo, pero si le suma trascendencia educación ambiental, que es la herramienta más efectiva a largo plazo; pues si la sociedad toma conciencia de protección y conservación los esfuerzos realizados en la actualidad perdurarán a través de los años.

Con esta nueva distribución y reacomodo porcentual se pretende responder en forma eficiente a las reales necesidades de que los seres humanos entiendan que para tener un buen desarrollo como sociedad es necesario ese equilibrio con el medio, por este motivo la educación ambiental es esa herramienta que busca desarrollo, comprensión y apreciación de habilidades y valores necesarios para analizar la relación entre el ambiente y los individuos (Cincera, Johnson, Kroufek y Simonová (2020) y Gene, Gene y Rasgele (2017) citados por Salas (2021).

Mejores distribuciones y más efectividad al darle valor a un elemento, hace la diferencia en los resultados. Para ello la obtención de esos mejores resultados con este parámetro va a estar definida por la manera en que se trasmite la información a la población seleccionada. Por ello, Merino-Alberca, Loaiza-Carrión y Vilela-Mora (2017) citados por Salas (2021) proponen, “La educación ambiental cumplirá su legado”, solo si implementa modelos educativos que abandonando las concepciones arcaicas de: conocimiento como acumulación de información, aprendizaje como modificación de conductas, evaluación como constatación de elementos de competencias, alumno como ser que solo recibe y docente como dador de información; solo si estas premisas que aún tiene la educación son desechadas, se podrá pensar en acceder a una educación ambiental con impactos de verdadera significado.

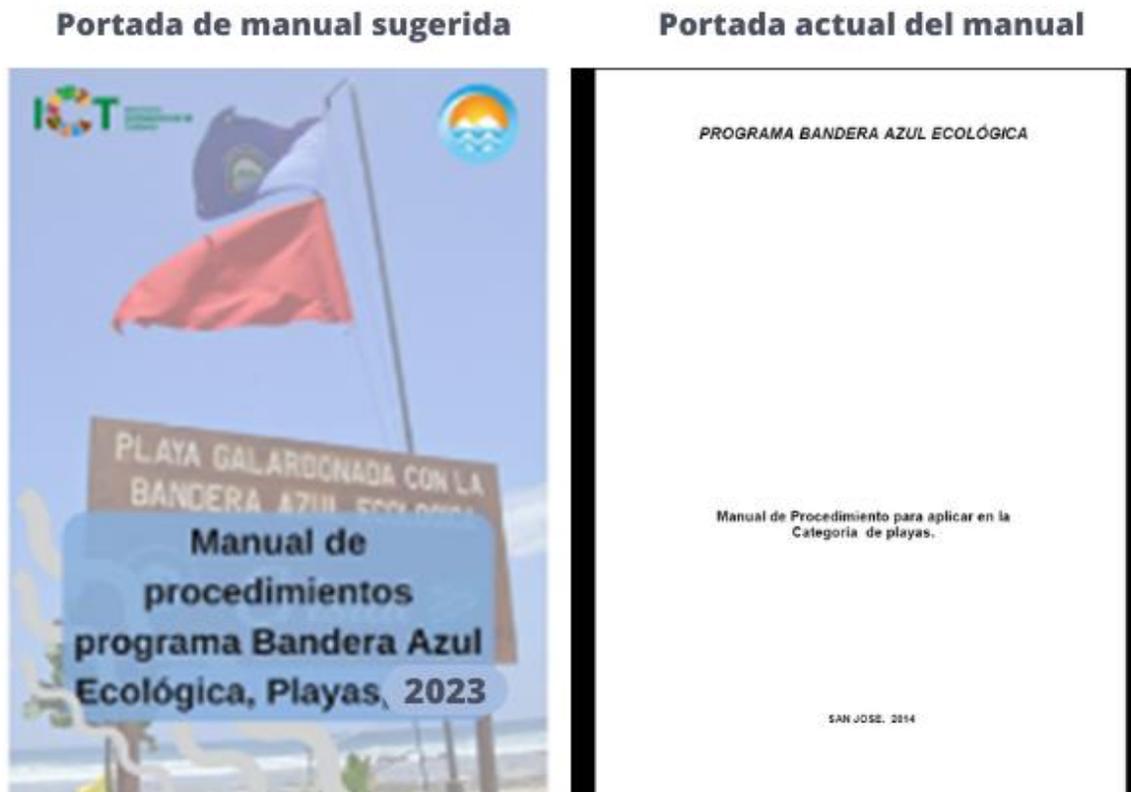
Debido a lo anterior planteado es que se presenta en este parámetro la realización de actividades y sesiones de encuentro que involucren activamente a la población seleccionada para un mejor aprendizaje y comprensión de los alcances propuestos.

## Propuesta de diseño para el manual del programa Bandera Azul Ecológica

En este apartado se estará presentado los cambios que se realizaron en el diseño del manual, se hará de manera comparativa para mostrar el antes y después del documento, además, se explicará por qué se decidió realizar de la manera que se va a mostrar a continuación.

### Portada.

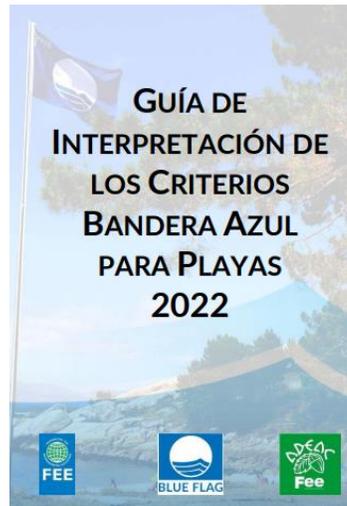
Imagen 3. portada para BAE-Playas.



**Fuente: elaboración propia, 2023**

Dicha portada se realizó de esta manera, primero por sugerencias de funcionarios entrevistados en cuanto a estructura y que sería óptimo siguiera una línea gráfica semejante al Manual del programa de BAE-Playas Europeo, en el cual la fachada principal tuviera elementos propios del país, así como las letras en grande sobre la categoría de que se habla y los logos correspondientes a instituciones afines.

Imagen 4. Portada actual de BAE europea.

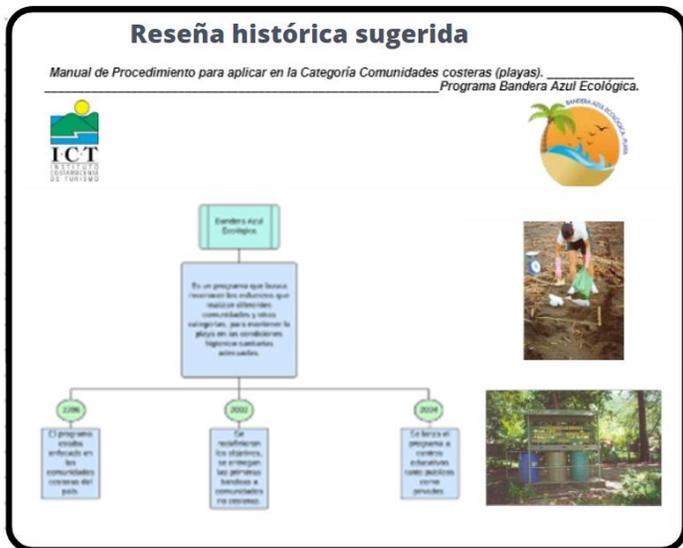


Fuente: Bandera Azul Ecológica, 2022.

Para dar caracterización de que se pide, se muestra cómo se visualiza la actual portada de la Bandera Azul Ecológica Europea, con el fin de presentar el elemento que se utilizó como fuente de seguimiento o modelo a seguir del BAE-Playas que lleva a cabo el Instituto Costarricense de Turismo.

### Reseña histórica.

Imagen 5. Reseña histórica



Fuente: elaboración propia, 2023.

El diseño sugerido de la reseña histórica se fundamentó en realizar una especie de diagrama o mapa conceptual, ello con el objetivo de hacerlo más visual y sencillo de comprender y que para los lectores resulte más atractivo realizar la lectura. En síntesis, si algo se ve muy cargado de letras o fechas, no es fácil hacer que los lectores lo entiendan o lo puedan interpretar adecuadamente.

Algunos de los empresarios entrevistados, comentaron que fueron parte del grupo comunitario que trabajó para conseguir la distinción de sus playas, y que algunos de los problemas a los que se enfrentaron era que el manual en ocasiones era difícil de interpretar y no era agradable a la vista, además que en ocasiones tuvieron que pagar a una alguna persona para que les ayude en ese proceso por lo complejo de entender e interpretar todo el contenido.

### Instituciones que conforman la Comisión Nacional.

Imagen 6. Instituciones que conforman la Comisión Nacional propuesta.

Propuesta instituciones que conforman la comisión nacional	Instituciones que conforman la comisión nacional actual
<p>BAE, es un esfuerzo interinstitucional oficializado por los decretos: #25636-96, #27010, # 31610 S-MINAE-TUR y el Decreto # 31648 MEP-MINAE-SCTUR, del 09 de febrero del 2004</p> 	<p>El Programa BAE es un esfuerzo interinstitucional, oficializado mediante los Decretos Ejecutivos #25636-96, #27010, # 31610 S-MINAE-TUR y el Decreto # 31648 MEP-MINAE-S-TUR, del 09 de febrero del 2004, en donde participa el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA), el Ministerio de Salud (MS), Ministerio del Ambiente y Energía (MINAE), el Ministerio de Educación (MEP) y la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR). Además, de ser un programa que logra coordinar esfuerzos de las instituciones involucradas, también permite la participación ciudadana, ya que para participar se debe de conformar el Comité Pro BAE.</p>

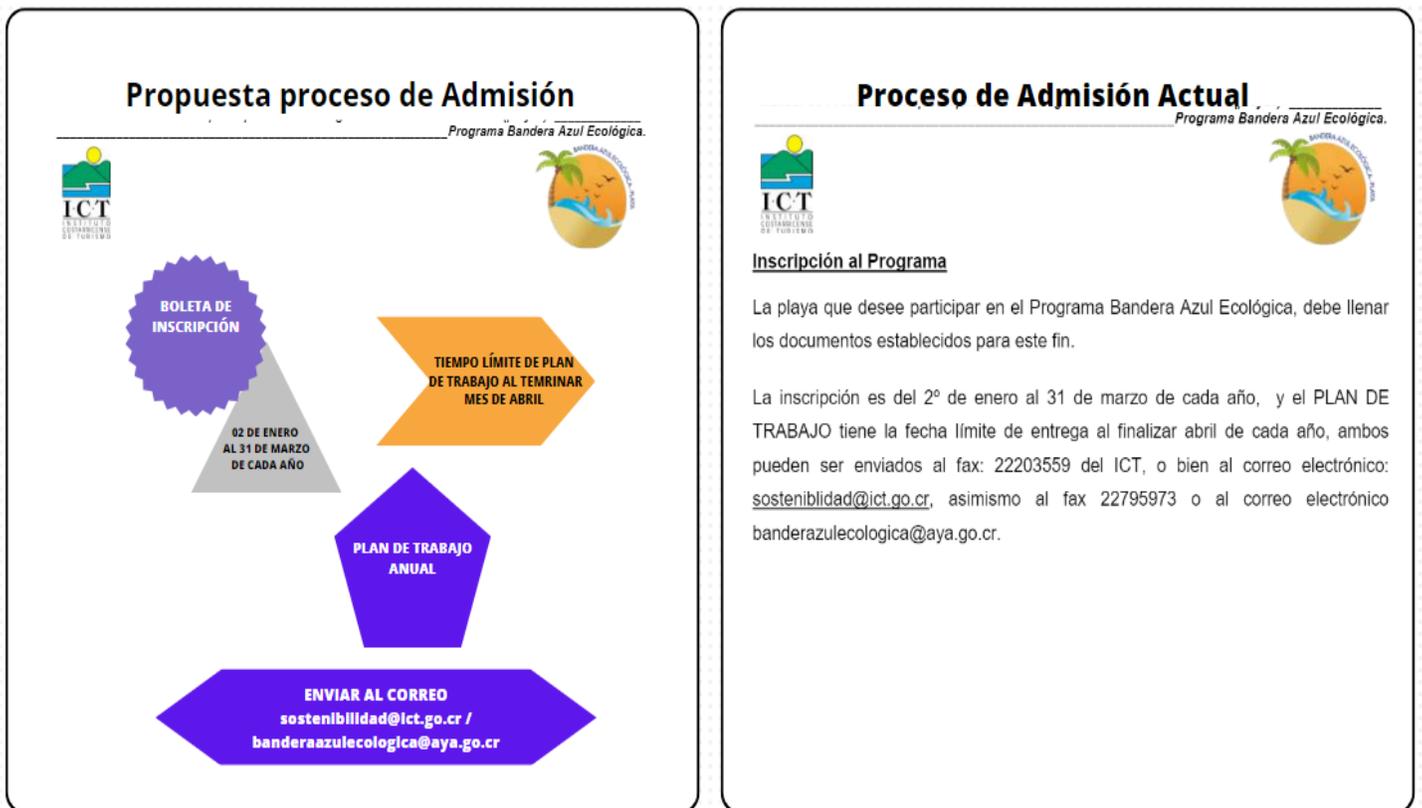
Fuente: elaboración propia, 2023.

Dicha caracterización de las instituciones que conforman la comisión nacional de PBAE, se fundamenta en buscar darle mejor presencia visual para que los interesados vean de plano las instituciones afines y ligadas al mismo. En ocasiones todo en texto desvía la buena atención de los lectores, en cambio sí se ve el nombre con su respectivo logo se hace mucho más sencillo y atractivo de interpretar.

Los entrevistados y algunos empresarios comentaron que la parte visual juega un rol muy importante a la hora de interpretar el manual, por ende, hacerlo más atractivo y atrayente en diseño, fue siempre una de las principales recomendaciones realizados por los encuestados.

### Proceso de inscripción.

Imagen 7. Proceso de inscripción.



Fuente: elaboración propia, 2023

En este apartado se buscó realizar y elaborar según las sugerencias algunos elementos que visualmente hicieran el proceso de admisión más fácil de comprender, ya que la mayoría del tiempo es más sencillo entender con dibujos que leyendo un párrafo, también se hizo así con la finalidad de volver el manual más atractivo visualmente por el hecho de que la vista se cansa cuando solo lee párrafos.

### **Parámetros**

Imagen 8. Parámetros de encabezados a temas propuestos.



**Fuente: elaboración propia, 2023.**

En este elemento no aplica hacer comparación alguna, ello porque solo responde a un agregado visual no antes existente, en donde se hacen una especie de introducciones a los temas que se van tratando o que se van a describir, entonces estos elementos se añadieron para brindar un descanso visual al dar seguimiento o lectura por parte de los interesados en el manual.

Imagen 9. Cuadro de procedimientos y parámetros.

<b>BAE: comunidades costeras</b> <b>Calidad del agua marina</b>	
<b>Paso No.1</b>	El evaluador realizará una inspección sanitaria de la berma y su entorno de la playa a evaluar, y fijara los puntos de muestreos que sean necesarios, además, deberá confeccionar un croquis de la zona a evaluar y los puntos establecidos.
<b>Paso No.2</b>	El evaluador tomará las muestras de agua de mar en los respectivos puntos establecidos; la toma de la muestra se realizara ingresando al mar, a un metro de profundidad, la recolección de la

**Fuente: elaboración propia, 2023.**

Los cuadros de procedimientos se realizan como se muestra anteriormente por los siguientes motivos:

- Para poder explicar cada procedimiento de la certificación de una mejor manera, ya que en cada “Paso” se explica lo que debe realizar el auditor como también el comité PRO-BAE para cumplir con los estándares. Ello da mejor interpretación para los interesados
- Se realizaron de tonos o colores azules tomando que ese es el color representativo de la certificación entonces para que existiera armonía en toda la propuesta de dicho documento los cuadros se realizaron con las dos tonalidades azuladas presentadas en la anterior.

## Propuesta en diseños de publicidad y posicionamiento

### Estrellas Blancas

Imagen 10. Estrellas blancas portada.



Fuente: elaboración propia, 2023.

Imagen 11. Propuesta estrellas blancas.

ESTRELLA ★	ESTRELLA ★★
De cumplir con el 90% al 100% del total de puntos de los parámetros base, se recomendará otorgar UNA ESTRELLA.	Señalización de oleaje fuerte y corrientes marinas, así como animales peligrosos (perros, caballos, cocodrilos entre otros) para los turistas nacionales e internacionales, en caso de que existan.
	Rótulos en buen estado. Debidamente ubicados, no se deben de pegar en ningún tipo de árbol. Información fidedigna sobre el eventual peligro de oleaje y corrientes.
	Vigilancia (salvavidas) y socorrismo (labor de primeros auxilios) en fines de semana y temporada alta.
	Coordinación y apoyo a la Cruz Roja a fin de que la playa en temporada alta cuente con su asistencia o contar tanto con

Fuente: elaboración propia, 2023.

En este apartado se generó una portada, se respetó el formato que se utilizó durante la elaboración del manual, asimismo se revisó detalladamente la redacción y se decidió en vez de escribir “Una estrella” hacerlo gráficamente con el número de estrellas correspondientes. Dicho formato es más atrayente y se hace sobre la base de crear un mejor diseño gráfico en este y otros segmentos del manual en pro a la publicidad y posicionamiento de las playas y de las empresas que están en torno a dichas playas galardonadas.

### **Estrellas de colores**

Imagen 12. Portada estrellas colores.



**Fuente: elaboración propia, 2023**

Imagen 13. Estrellas colores propuesta en branding (marca).

Estrella Rosada	
BAE: Comunidades costeras	
<p>Para optar por esta es necesario tener dos estrellas blancas, la estrella rosada se creó para premiar a los comités de Bandera Azul Ecológica que realicen esfuerzos que garantice la seguridad costera, además contar con conocimientos que permitan prevenir ataques por parte de animales marinos y <u>semi-acuáticos</u>, corrientes peligrosas y ante cualquier otra situación que ponga en riesgo la integridad de los visitantes.</p>	
<u>Criterio 1</u>	Haber recibido dos (2) cursos de capacitación, uno en materia de Seguridad Costera y el segundo en Manejo del riesgo de reptiles <u>semi-acuáticos</u> , para informar al turista sobre estas amenazas en la zona costera.

Estrella Morada	
BAE: Eventos Especiales	
<p>Se otorga una estrella de color morado, se obtendría cuando se cumpla con al menos 2 de estos 3 criterios que se mencionan en las próximas líneas. Además, se sugiere que sea color morado, considerando este color como aquel que puede sugerir sensibilidad y procesos de interiorización, como un simbolismo respecto a la comprensión de la problemática y apropiación de acciones para prevenirlo y reducirlo.</p>	
Prevencción y Reducción de desperdicio de alimentos	
<u>Criterio 1</u>	Se evidencia cuantificación de la generación de pérdida y desperdicio de alimentos según guías propuestas a nivel

**Fuente: elaboración propia, 2023.**

En el anterior cuadro, se da un ejemplo (no se diseñan todos los colores ni categorías de estrellas, solo se ejemplifican 2 colores). En las estrellas de colores solo se realizó la portada y se creó un cuadro por estrella donde se representaba por el color de cada una de ellas y además como en todo el documento se revisó la redacción y el formato para que exista homogeneidad en el documento. Esta escogencia de colores fue por sugerencia de los empresarios encuestados, como una manera de hacerla verse más agradable a la vista y con ello de crearse una idea de marca (branding) a nivel ambiental para distinguir playas galardonadas de las que no lo estén y de ese modo, la promoción y publicidad que se les dé tengan esos pluses positivos en pro a aumentar la visitación y hacerse más populares dentro del sector turismo regional.

Imagen 14. Propuesta gráfica de diseño sugerida para publicidad de playas



**Fuente: elaboración propia, 2023.**

Una de las premisas en la actual investigación, era que de las mejoras al actual manual se pudieran esperar cambios importantes en materia de publicidad hacia las empresas de turismo y afines de dichas áreas costeras, para ello y por recomendación sugerida por las personas entrevistadas y siguiendo las tendencias actuales en materia de contenidos y marketing, se generaron algunos bosquejos simples de diseños como el anterior (guardando las distancias del buen gusto y con la buena imagen gráfica que si podría utilizar el Instituto Costarricense de Turismo directamente con su equipo profesional de diseño).

Ello porque se conoce que el ICT que es el ente encargado de hacer publicidad externa e interna hacia los diversos destinos turísticos del país, podría generar una línea gráfica o tendencia hacia las distintas categorías de bandera azul ecológica, entre ellas las de playas, a fin de que se perciba una publicidad muy atractiva a nivel visual, sino que también sirva para que las propias empresas puedan utilizar dicha línea gráfica en sus redes y rotulación al promocionar sus emprendimientos. De modo que se les haga publicidad desde el ICT y también que se les permita utilizar dichos artes

gráficos para sus beneficios publicitarios propios al estar cerca o dentro del área de influencia de las playas con tal distinción.

Imagen 15. Propuesta publicitaria de rotulación física/digital en playas galardonadas



**Fuente: elaboración propia, 2023.**

Igual que el anterior cuadro, son propuestas de mejora publicitaria para generar mejor posicionamiento de empresas en el plano de mercadotecnia, además se busca que según tendencias y estilos gráficos que han resultado en otros países, se pueda generar una conciencia positiva de las personas o turistas nacionales o internacionales que visitan las playas, para que se sientan partícipes de ese proceso de sostenibilidad al disfrutar de los encantos de estas, a la vez que no las contaminan ni alteran su equilibrio ecosistémico. Se ha comprobado que las personas reaccionan mejor a anuncios chistosos y de jerga cultural que a imposiciones directas, además un rótulo digital en redes o un rótulo en físico en las playas que sea vistoso y con mensajes de sostenibilidad pero que permitan la conciencia y hasta diversión, es mucho más fácil de percibir por los lectores ya que su interpretación se hace más amena, y esto sin duda es la consigna buscada con la buena publicidad y el posicionamiento de las empresas de las zonas costeras.

## CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Seguidamente se darán las conclusiones que se generaron producto de toda la investigación en el marco del mejoramiento del actual manual del PBAE categoría Playas y sus beneficios esperados.

\*Recapitulando y sintetizando la importante historia de sus inicios, se menciona que el programa Bandera Azul Ecológica tuvo sus inicios en el país en el año 1996, gracias a una iniciativa directa de señor Darner Mora. Su objetivo siempre fue y se mantiene en mantener las playas de Costa Rica en las mejores condiciones tanto higiénicas como sanitarias idóneas para que la actividad turística se pueda llevar a cabo de la manera óptima, lo cual permite conservar todo el ambiente perteneciente a la playa y con ello seguir muy en alto como un país que respeta y se dirige por la senda de la sostenibilidad.

\*El programa BAE es un precursor que ayuda e incide directamente en el modelo de desarrollo sostenible, del cual Costa Rica es parte desde décadas atrás, por ende; su impacto se dirige a ayudar a mejorar las condiciones de la población costera tanto a nivel social como empresarial. Un elemento clave para el éxito del programa se deriva en el parámetro de educación ambiental, ya que este permite instruir a los habitantes, actores sociales, institucionales, así como a empresarios a convertirse en agentes de cambio que lucha y participen constantemente en los esfuerzos e pro a la conservación del medio.

\*La realización de los cambios y mejoras serán instrumentos que permitan lograr no solo una mejor presentación e interpretación del programa hacia los actuales y a los futuros potenciales comités del programa en las comunidades y zonas costeras, sino que además permite lograr una mejor comprensión técnica y visual por parte de la población sin importar el grado académico. Los resultados esperados con el documento son: primeramente, generar una mayor participación de comunidades costeras hacia dicho proceso y en forma consecuente lograr más acreditaciones anualmente teniendo así más y más playas galardonadas a nivel de todo el territorio nacional, y que a futuro sean galardonadas la mayoría o porque no todas las playas del país, lo que facultaría en forma total el compromiso a nivel país con todo lo referente a sostenibilidad y preservación de los recursos.

\*Programas como el PBAE permiten comprender mejor los grandes objetivos y alcances que se deben hacer no solo en Costa Rica, sino en todo el mundo a nivel de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Hay que recordar que desde la UNESCO en su agenda 2030, se promulgan y describen 17 objetivos bien clarificados de todo lo que se debe mejorar, cambiar o minimizar según sea el caso para un bienestar social, económico y ambiental óptimo de acá hacia las futuras generaciones. Dentro de esos objetivos que se adjuntarán seguidamente se contemplan algunos tan relevantes como el que se enfoca hacia los efectos adversos del cambio climático, además de otros con enfoque en mejoras a la calidad de vida y equidad, todos esos objetivos y los demás son estrictamente relevantes y dan la hoja de ruta que cada país debe tomar al adecuarlos a su entorno y a su con ello hacer cambios en miras a la prosperidad y el desarrollo.

Los 17 objetivos ODS son para recordarlos:

Cuadro 17. Resumen de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

<b>17 Objetivos de Desarrollo Sostenible según la UNESCO (ODS)</b>		
1- Fin de la pobreza	2- Hambre cero	3- Salud y bienestar
4- Educación de calidad	5- Igualdad de Género	6- Agua limpia y saneamiento
7- Energía asequible y no contaminante	8- Trabajo decente y crecimiento económico	9- Industria, innovación e infraestructura
10- Reducción de las desigualdades	11- Ciudades y comunidades sostenibles	12- Producción y consumo responsables
13- Acción por el clima	14- Vida submarina	15- Vida de ecosistemas terrestres
16- Paz, justicia e instituciones sólidas	17- Alianzas para lograr los objetivos	

Fuente: elaboración propia, 2023.

Dentro de estos objetivos destacan algunos que van íntimamente ligados con el presente tema de investigación sobre bandera azul ecológica categoría playas, lo que realza aún más la significancia de hacer mejoras siempre para bien tanto en programas, metodologías, normas y manuales como es el caso en cuestión.

## **Recomendaciones**

\*A nivel gráfico y publicitario, se generaron algunas sugerencias y propuestas tanto a nivel teórico como a nivel gráfico, valga recordar que solo son bosquejos o machotes de ideas generales, para que a partir de esos modelos se puedan crear contenidos con diseños gráficos y porque no campañas publicitarias que involucren directamente al ICT con los empresarios costeros de playas galardonadas.

Esos modelos darán mejoras de imagen y diseño dentro del manual, además serían muy puntuales para que bajo una misma línea gráfica orientada por el ICT los empresarios las utilicen dentro de sus redes sociales y en rotulación específica, a la vez que el ICT genere publicidad interna y externa promocionando más cada una de esas playas a nivel nacional e internacional, de modo de que todos ganen y la visitación del turismo mejora para los involucrados.

\*La actualización del manual de procedimientos del programa Bandera Azul Ecológica, era necesaria ya que su importancia es total pero su estructura, diseño y presentación no era la adecuada y no permitía una buena comprensión de este. La metodología del programa es buena, más existían unos detalles a modificar los cuales ayudarán a mejorar los estándares de calidad.

\*Se recomienda también generar mayor divulgación por parte del ICT, AYA y los demás entes afines al desarrollo e implementación del PBAE en pro a hacer una mayor acreditación de playas a nivel nacional, además se requiere mejorar e impulsar más capacitación tanto para los auditores, ya que son quienes son los encargados de llevar a cabo con éxito el programa por ello, debido a ello estos deben manejar a la perfección cada detalle de la certificación par que este se pueda

generar de manera exitosa; además se deben capacitar también en forma precisa a los comités PRO-BAE inscritos y generar en el futuro un diagnóstico para conocer si el programa está generando los resultados deseados los participantes serían los comités escritos.

Esto busca sin ninguna duda reafirmar más el compromiso del país y sus habitantes hacia una Costa Rica, más limpia, más segura y sostenible.

## BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

### Bibliografía

-Acueductos y Alcantarillados. (2010). Programa Bandera Azul Ecológica. Una Revolución sin guerras por el ambiente con la niñez costarricense. <https://www.bvs.sa.cr/ambiente/textos/ambiente41.pdf>

-Acueductos y Alcantarillados. (s.f.). Programa Bandera Azul Ecológica. Objetivo General del Programa.

<https://www.aya.go.cr/laboratorio/banderaAzul/SitePages/Objetivos%20por%20Categor%C3%ADa.aspx#:~:text=Incentivar%20la%20organizaci%C3%B3n%20de%20los,cambio%20clim%C3%A1tico%2C%20en%20el%20pa%C3%ADs.>

-Asociación de Educación Ambiental y del Consumidor (ADEAC). (2023). Nota de Prensa. Madrid, España.

<https://www.banderaazul.org/sites/default/files/2023/RuedaPrensa2023/Nota%20de%20prensa.pdf>

-ADEAC. (s.f.). Historia: Bandera Azul como galardón para playas y puertos, más antiguo, reconocido y reconocible, a nivel mundial. Madrid, España.

<https://www.banderaazul.org/historia#>

-Baptista, L., Hernández, R., Fernández, C., (1996). Metodología de la investigación (1ª ed.). McGraw-Hill. Interamericana S.A.

-Calvo, C. (s.f.). Mercadeo.com: Marketing y proceso administrativo. <https://www.mercadeo.com/blog/2010/01/marketing-y-proceso-administrativo/>

-Cámara Nacional de Ecoturismo y Turismo Sostenible de Costa Rica. CANAECO (2023). Certificaciones: Normativas ambientales y sociales. Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO). <https://www.canaeco.org/index.php/es/centro-de-informacion/certificaciones/normativas-ambientales>

-Consultoría Estratégica de Investigación de Mercados (CIMEC). ¿Qué tipos de métodos científicos existen?. 4 métodos científicos simples. <https://www.cimec.es/metodos-cientificos-diferentes/>

-Espinach, M. (2018). Desarrollo Sostenible para resguardar la seguridad humana, a partir de los resultados del Índice de Progreso Social y su vinculación con la Economía Social Solidaria: Caso Costa Rica. Universidad Estatal a Distancia.

- González, G. (2019). Estudio retrospectivo: características, ejemplos y limitaciones. *Cultura General y Sociedad*. Revista lifeder. <https://www.lifeder.com/estudio-retrospectivo/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Instituto Costarricense de turismo. (2014). *Manual de procedimientos BAE-playas*. <https://www.ict.go.cr/es/cooperative-campaigns.html?id=40>
- Instituto de Innovación, ISEC (2023). Tendencias en PUBLICIDAD para el 2023. Descubre las tendencias que impactarán en tu negocio a lo largo del año 2023. <https://icemd.esic.edu/knowledge/articulos/tendencias-en-publicidad-para-el-2023-segun-los-expertos/#:~:text=La%20tendencia%20de%20la%20publicidad,de%20una%20manera%20m%C3%A1s%20eficiente.>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (Decimocuarta ed.). México: Pearson Educación.
- La Administración (2018). Diagrama de Flujo del Proceso Administrativo. <http://danyela1298.blogspot.com/2018/09/el-proceso-administrativo.html>
- Lekaroz, M. (2023). Tendencias publicitarias del 2023. *El Economista*. <https://www.economista.es/medios-comunicacion/noticias/12121023/01/23/Tendencias-publicitarias-de-2023.html>
- Martínez. R. (2010). La importancia de la educación ambiental ante la problemática actual. <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114419010.pdf>
- Mata. R. (2005). La importancia del tratamiento de aguas residuales y el uso beneficioso de biosólidos en México. [https://www.researchgate.net/publication/235413357\\_La\\_importancia\\_del\\_tratamiento\\_de\\_aguas\\_residuales\\_y\\_el\\_uso\\_benefico\\_de\\_biosolidos\\_en\\_Mexico](https://www.researchgate.net/publication/235413357_La_importancia_del_tratamiento_de_aguas_residuales_y_el_uso_benefico_de_biosolidos_en_Mexico)
- Ministerio de relaciones exteriores y Culto de la República de Costa Rica. (s.f.). Departamento de Desarrollo Sostenible y Conservación del Medio Ambiente. <https://www.rree.go.cr/?sec=ministerio&cat=politica%20exterior&cont=440>
- Mora. D., Chaves A. (2020). Programa Bandera Azul Ecológica de Costa Rica, Orígenes evolución y futuro. Instituto de Acueductos y Alcantarillados. <file:///C:/Users/Omar/Desktop/U%20SAN%20MARCOS/CURSOS/CUATRI%20II%202023%20Proyecto%20Graduaci%C3%B3n/TFG%20DOCS/CURSO%20Y%20LECTURAS/material%20Ogu%C3%ADa%20para%20TFG/Historia-PBAE.pdf>
- Morán, G., y Alvarado, D. G. (2010). *Métodos de investigación*. México: Pearson.

- Naciones Unidas (s.f.). Sostenibilidad. Impacto académico. <https://www.un.org/es/impacto-acad%C3%A9mico/sostenibilidad#:~:text=En%201987%2C%20la%20Comisi%C3%B3n%20Brundtland,mundo%20que%20buscan%20formas%20de>
- Rodríguez, R. (2019). Propuesta de plan de mercadotecnia digital para traca aguas calientes s.a. de c.v. (Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Aguascalientes). Repositorio Bibliotecario. <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/1691>
- Ruíz. (2014). Líderes verdes: Agentes de cambio sustentable en las organizaciones turísticas. <https://www.redalyc.org/pdf/1934/193432842005.pdf>
- Salas, H. (2021). Educación ambiental y su contribución al cuidado y protección del ecosistema. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-081X2021000100013](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2021000100013)
- Sistema costarricense de información jurídica. (2022). Regula Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE). [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=70055&nValor3=97102&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=70055&nValor3=97102&strTipM=TC)
- Sistema costarricense de información jurídica. (s.f). Reglamento para la calidad del agua potable. [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=54734&nValor3=59968&strTipM](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=54734&nValor3=59968&strTipM)
- Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica (4ª. ed.). México D.F.: LIMUSA S.A.
- Ulate, I., & Vargas, E. (2012). Metodología para elaborar una tesis. Editorial EUNED.
- Velasategui, W (2011) Proceso administrativo. Disponible en: <https://es.slideshare.net/wilsonvelas/proceso-administrativo-6854883>
- Villarreal. E & Bruce. M. (2022). El agua como derecho humano: RECONOCIMIENTOS Y DISPUTAS EN COSTA RICA. [https://www.corteidh.or.cr/docs/comunicados/El\\_Agua\\_como\\_Derecho\\_Humano.pdf](https://www.corteidh.or.cr/docs/comunicados/El_Agua_como_Derecho_Humano.pdf)
- Zúñiga, M., Córdoba, D., Valenzuela, J y González, N. (s.f.). LA PROPUESTAS DE MEJORA, UNA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS. [https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no70/42b-las\\_propuestas\\_de\\_mejora\\_una\\_alternativa\\_de\\_solucion\\_para\\_las\\_pequenas\\_y\\_medianas\\_empresas\\_noviembre\\_201.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no70/42b-las_propuestas_de_mejora_una_alternativa_de_solucion_para_las_pequenas_y_medianas_empresas_noviembre_201.pdf)

## Anexos

### Anexo 1. Cuadro de siglas, abreviaturas y acrónimos.

<b>Siglas</b>	<b>Significado</b>
ACOSAP	Asociación Costarricense de Salud Pública
ADEAC	Asociación de Educación Ambiental y del Consumidor
AED	Alianza Empresarial para el Desarrollo
ANPA	Asociación Nacional Protectora de Animales
BAE-Playas	Bandera Azul Ecológica, categoría Playas
AyA	Acueductos y Alcantarillados
CANATUR	Cámara Nacional de Turismo
CCSS	Caja Costarricense de Seguro Social
CFIA	Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica
CNPBAE	Comisión Nacional del Programa Bandera Azul Ecológica
FEE	<i>Foundation for Environmental Education</i>
FEED	<i>Foundation for Environmental Education in Europe</i>
ICE	Instituto Costarricense de Electricidad
ICT	Instituto Costarricense de Turismo
IFAM	Instituto de Fomento Municipal
LNA	Laboratorio Nacional de Aguas
MAG	Ministerio de Agricultura y Ganadería
MEP	Ministerio de Educación Pública
MINAET	Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones
MINSA	Ministerio de Salud
MREC	Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de la Republica de Costa Rica
MS	Ministerio de Salud
ONG	Organización No Gubernamental
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PBA	Programa Bandera Azul
PBAE	Programa Bandera Azul Ecológica

Fuente: Elaboración propia, 2023

## **Anexo 2. Cuestionario aplicado a expertos en el tema y funcionarios de instituciones afines al tema de estudio**

### **Cuestionario para funcionarios de ambiente y turismo, docentes y expertos en la temática**

En el marco del proyecto final de graduación del nivel licenciatura de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad San Marcos (USAM), se está desarrollando la tesis de investigación sobre la actualización y el mejoramiento del Manual del Proyecto de Bandera Azul Ecológica Categoría Playas. Uno de los objetivos es fortalecer la aplicabilidad de este, por ende, se requiere información de conocedores y expertos en el tema con el fin de obtener datos que permitan crear las mejoras requeridas. Dada su condición y conocimiento en el tema le agradecemos su colaboración en brindar respuestas a las siguientes preguntas. La información suministrada será de uso exclusivo para esta investigación y será utilizada con la confidencialidad del caso.

1. Nombre Completo. (Opcional) \_\_\_\_\_

2. Cargo o ocupación. (Opcional) \_\_\_\_\_

2. Teléfono de contacto. (Opcional) \_\_\_\_\_

3. Correo electrónico. (Opcional) \_\_\_\_\_

1) Comente brevemente sobre la actualidad del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE) en Costa Rica

2) Dentro del PBAE, ¿conoce usted sobre de la Categoría Playas?, ¿podría hablar brevemente de este?

3) Según su experiencia, ¿cuáles beneficios ha generado el PBAE en Costa Rica desde sus inicios en la década de los noventa?

4) ¿Considera usted que dicho programa tiene falencias o requerimientos de actualización?

Sí. ( ) Explique \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

No ( )

5) ¿Ha sido consultado para opinar o hacer propuestas de mejora a la interno de su trabajo o externamente sobre el PBAE?

Sí. ( ) Explique \_\_\_\_\_

---

---

---

No ( )

6) En materia de estándares ambientales y de calidad (diseño, normativas, actualización, fácil interpretación, porcentajes y demás elementos), ¿qué considera usted se debe cambiar, mejorar o innovar dentro del PBAE?

Explique ampliamente

---

---

---

---

7) ¿Considera importante que se diera una constante y oportuna actualización de los manuales pertenecientes al PBAE, en especial al de Categoría Playas, como una manera de mantener una mejora continua de las prácticas y procedimientos?

Sí. ( ) Explique \_\_\_\_\_

---

---

---

No ( )

8) Desde su opinión personal y profesional, ¿el PBAE en la Categoría de Playas que han sido galardonadas, ha traído beneficios de algún tipo en lo ambiental y hacia las empresas de turismo adyacentes?

Sí. ( ) Explique \_\_\_\_\_

---

---

---

No ( )

9) ¿Cómo describiría la gestión que se ha venido haciendo en materia empresarial desde los negocios o empresas de turismo aledaños a playas galardonadas con respecto a empresas costeras sin playas sin distinción?

Excelente ( )

Muy buena ( )

Regular ( )

Mala ( )

Justifique su respuesta

---

---

---

10) En cuanto a mercadeo, ¿las playas galardonadas con PBAE tienen algún plus en publicidad, posicionamiento o mejoras en su gestión empresarial o no cambia nada el hecho de tener o no el galardón?

11) ¿Qué recomendaciones finales daría para mejorar el PBAE categoría playas?

**¡Gracias por su tiempo y su aporte!**