



Ecuador – Enero 2017 - ISSN: 1696-8352

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO EJE CONTROLADOR DE LOS IMPACTOS GENERADOS POR EL TURISMO

Aleyda Quinteros Trelles ⁽¹⁾

Jenny Castro Salcedo ⁽²⁾

aleyda.quinterost@ug.edu.ec ⁽¹⁾

Jenny.castrosa@ug.edu.ec ⁽²⁾

Carrera de Hotelería y Turismo

Facultad de Comunicación Social (FACSO)

Universidad de Guayaquil

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Aleyda Quinteros Trelles y Jenny Castro Salcedo (2017): "La responsabilidad social como eje controlador de los impactos generados por el turismo", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (enero 2017). En línea:
<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/turismo.html>

Resumen

En el Ecuador la actividad turística crece a pasos acelerados, como país se busca posicionarse como un destino turístico, por su riqueza natural que se evidencia por su exuberante biodiversidad a través de sus cuatro mundos, y dentro de estos mismos la diversidad y enriquecedor patrimonio cultural, estas actividades se desarrollan sin tomar en cuenta los impactos ambientales positivos o negativos de la actividad frente a los elementos del sistema turístico. Este estudio pretende mediante un análisis documental, la revisión de las principales definiciones de la responsabilidad social y la percepción de las siete materias fundamentales, para poder describir e identificar cuáles son los indicadores más relevantes a la hora planificar y desarrollar proyectos turísticos.

Palabras Claves: Responsabilidad Social, Sistema Turístico, Impactos Ambientales.

Abstract

In the Ecuador tourism is growing rapidly, as the country seeks to position itself

as a tourist destination, by its wealth natural that is evidence by its exuberant biodiversity through its four worlds, and within these very same diversity and rich cultural heritage, These activities are developed without take in has them impacts environmental positive or negative of the activity front them elements of the system tourist. This study aims to document analysis, review of the main definitions social responsibility and the perception of the seven core subjects, to be able to describe and identify what are the indicators most relevant at the time planning and developing tourist projects.

Keywords: Social responsibility, tourism system, environmental impacts

Introducción

El crecimiento de la actividad turística en el Ecuador, ha registrado el progreso de empresas dedicadas a esta actividad, pero este crecimiento implica responsabilidades, las que determinan el proceder de las grandes empresas turísticas en el desgaste o mantenimiento de los recursos naturales, patrimoniales y culturales que se utilizan como productos de consumo masivo, que el planeta ha brindado para que sean aprovechados sustentablemente en la actividad turística. Sin embargo es preciso hacer preguntas claves como por ejemplo ¿Las empresas turísticas tienen plena conciencia de los impactos que genera las actividades que realizan?, o también ¿Se cuenta con los criterios apropiados para determinar los impactos ocasionados por las actividades turísticas?

Es probable que las actividades turísticas se realicen sin tomar en cuenta los impactos que estos pueden generar al entorno, dejando de lado actores importantes de esta actividad, como la comunidad receptora del turismo y los mismos consumidores del turismo, los turistas. Actualmente las empresas en cualquier sector se encuentran preocupadas por realizar mejoras en sus prácticas tanto al interior como al exterior de su organización, es así que la industria del turismo debe acercarse más al enfoque de la responsabilidad social. Es por esto que el objetivo de este trabajo es describir e identificar cuáles son los indicadores más relevantes que deben ser tomados en cuenta a la hora planificar y desarrollar proyectos turísticos.

Es importante recalcar que dentro de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo, consta como uno de sus objetivos: *“reducir al mínimo los efectos negativos del turismo sobre el medio ambiente y el patrimonio cultural, al tiempo que se aprovechen al máximo los beneficios del turismo en la promoción del desarrollo sostenible y el alivio de la pobreza, así como el entendimiento entre las naciones;”* (ONU, 2001), por lo que genera un compromiso de todos los actores claves del turismo en fomentar buenas prácticas de responsabilidad social que incluyen las ambientales.

La metodología utilizada para ese estudio es de tipo descriptiva y de revisión bibliográfica sobre la importancia del turismo y su impacto en el medio ambiente, mediante el cual se hace una retrospectiva de los impactos ambientales y la repercusión a través de actividades turísticas, el análisis es de tipo cualitativo y documental.

Se ha realizado un análisis comparativo de los principales factores que pueden sugerir fuertes impactos en el turismo, tomando como eje la responsabilidad social, es decir a través de una visión holística desde la perspectiva económica, social y ambiental.

Revisión de Literatura

¿Qué es el Ambiente o Medio Ambiente?

De acuerdo a Milan, Marcelo, & Villarroel, (2009) el medio ambiente es el entorno que afecta y condiciona especialmente las circunstancias de vida de las personas o una sociedad, se puede decir que es el conjunto de valores naturales, culturales y sociales, existentes en un lugar determinado que influyen en la vida del ser humano y de las generaciones futuras, implica una relación entre seres vivos, objetos, agua, suelo, aire los elementos intangibles como los aspectos culturales. Cuando hablamos de ambiente no es un sinónimo de naturaleza, es todo lo que forma parte de una comunidad o sociedad, no importa donde ésta se

encuentre.

Organización Mundial del Turismo (UNWTO, 1996), “reconoce que los recursos naturales, históricos y culturales empleados por el turismo deben ser conservados para su uso continuo y de largo plazo y así aportar beneficios a la sociedad actual y a la futura”. Las actividades turísticas deben ser planificadas y desarrolladas en común acuerdo y en concordancia con las disciplinas necesarias que ayuden a gestionar el desarrollo turístico sin generar problemas y malestares ambientales, socioculturales, el turismo debe sugerir por el contrario un bienestar común y sobre todo el cuidado de los bienes naturales, culturales y sociales que ofrece un destino turístico. Agenda 21 for the Travel & Tourism Industry, Towards Environmentally Sustainable Development, World Travel & Tourism Council, World Tourism Organization and Earth Council, 1996.

La constitución de la República del Ecuador señala en su sección segunda: “Ambiente sano Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay* Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.”

En la misma constitución cuando se trata de impactos señala su Art. 72.- *La naturaleza tiene derecho a la restauración. Esta restauración será independiente de la obligación que tienen el Estado y las personas naturales o jurídicas de Indemnizar a los individuos y colectivos que dependen de los sistemas naturales afectados. En los casos de impacto ambiental grave o permanente, incluidos los ocasionados por la explotación de los recursos naturales no renovables, el Estado establecerá los mecanismos más eficaces para alcanzar la restauración, y adoptará las medidas adecuadas para eliminar o mitigar las consecuencias ambientales nocivas.*”

Impactos Ambientales

En 1995, se recogieron las recomendaciones emanadas de la Conferencia de Río a los viajes y el turismo, haciendo énfasis en que la protección de los *recursos naturales y culturales* es la "base misma de sus negocios" y en que el desarrollo a largo plazo requiere la acción concertada de los gobiernos y de todos los sectores de la industria turística, para de una forma colaborativa se puede contribuir a disminuir o rescindir los impactos ambientales que pueda generar la industria turística, que a pesar de ser sin chimenea, afecta de manera masiva, todos los días en un lugar donde se desarrolla una actividad turística. (Huetes, 2004).

Por otra parte Cruz, Gallego, & González, (2009), aseguran que cuando se utiliza el término impacto, se refiere a la alteración que introduce una actividad humana en un determinado entorno; este concepto identifica la parte del medio ambiente afectada por la actividad que se ha desarrollado, o que interacciona con ella. No se aplica el término impacto a las alteraciones ambientales producidas por fenómenos naturales.

La norma ISO 14001:2004, *Sistemas de Gestión Ambiental*, define al impacto ambiental, como "*cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización*" comprendiendo que el aspecto ambiental está dado por cualquiera de las actividades, productos o servicios que intervengan o interactúen sobre el medio ambiente.

Desde un punto de vista más amplio Sánchez (2013) plantea que el impacto ambiental puede ser causado por una acción que implique: dos aspectos fundamentales la supresión o la inserción de un elemento del ambiente. Refiriéndose a la supresión como componentes de ecosistema, la vegetación; la destrucción completa de hábitats; la destrucción de componentes físicos del paisaje; la supresión de referencias físicas de la memoria cuando se trata de sitios arqueológicos o patrimoniales, que ponga en riesgo la cultura de una comunidad. Para el tema de la inserción de un elemento en el ambiente, señala que puede darse por la introducción de una especie exótica; o de componentes construidos, reducción del hábitat o de la disponibilidad de recursos para una especie dada, cambios paisajísticos.

¿Qué es la Responsabilidad Social?

La Norma ISO 26000 precisa que: *"La Responsabilidad Social es la responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y en el medio ambiente, a través de una conducta transparente y ética que: contribuya con el desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; Tome en cuenta las expectativas de las partes interesadas (stakeholders); Cumpla con las leyes y sea compatible con las normas internacionales de conducta; Sea integrada en la totalidad de la organización y puesta en práctica en todas sus relaciones"* (ISO, 2010).

Así mismo el Instituto ETHOS de Empresas de Responsabilidad Social – Brasil, define como: *" RSE es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad, preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales"* (Pachi & Arbex , 2006).

Por otra parte tenemos que *"La Responsabilidad Social es la integración voluntaria (superando el cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes) en el gobierno, gestión, estrategia, políticas y procedimientos de las organizaciones, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones"* (Duque, Cardona, & Rendón, 2013, pág. 201)

El sistema Turístico

Para Roberto Boullon, (2009), uno de los exponentes del turismo en los últimos tiempos, señala que su existencia se debe a un movimiento espontáneo que cuenta con la iniciativa privada en primera instancia, y luego el poder público, que fueron resolviendo las necesidades de los viajeros al incorporando cada vez un mayor número de servicios destinados a aumentar el confort y satisfacción del turista que generen una diversidad de

oportunidades de diversión. Así alrededor del turismo se ha ido formando una trama de relaciones que caracterizan su funcionamiento. Esas relaciones forman un sistema, que lo integra por la superestructura, infraestructura, atractivos turísticos, planta turística y demanda turística, esta relación integrada la denomina patrimonio turístico.

Ricaurte (2009) recoge información referente al sistema turístico local y señala a sus elementos como la oferta de servicios, que está dada por todas las empresas que ofrecen servicios turísticos, como el alojamiento, restauración, recreación y operación, la gobernanza que sugiere a todas las leyes, normativas y autoridades vinculadas a la actividad turística.

Por otra parte están también los atractivos que pueden ser naturales o culturales y se los puede jerarquizar; comunidad receptora está dada por todos aquellos que se ven impactados por las actividades turísticas, demanda que está integrada por los visitantes y turistas y finalmente la infraestructura que incluyen las vías de acceso, carreteras, transportes, señalización, terminales y aeropuertos, que faciliten el traslado de la demanda.

Análisis

La Norma ISO 26000 señala siete materias fundamentales (Ilustración 1) en el enfoque holístico de la responsabilidad social y asuntos mediante el cual se deben tener acciones y decisiones, que tienen una interdependencia, que de acuerdo a la naturaleza de cada sector o empresa, en este caso turísticas deberán tomar las actitudes preventivas y correctivas, tengan como misión empresas turísticas socialmente responsables, que generen reportes de sostenibilidad, que evidencie los compromisos con los diferentes actores.

El sector turístico se encuentra articulado a las diferentes empresas turísticas, en grandes sectores como son la hotelería, la restauración y la recreación, esta última incluye las agencias de viajes y operadoras, que son generadoras de impactos y deben tomar atención a las siete materias fundamentales de la responsabilidad social empresarial, desde la naturaleza de sus funciones.

Ilustración 1 Las siete Materias Fundamentales de la RS



Fuente: Basado en la Norma ISO 26000

Desde el punto de vistas de la Norma ISO 26000, la Gobernanza se entiende a la cabeza de una organización y que tiene el poder de decisión sobre las acciones realizadas y por ende generar aquellas que sean correctivas. Los Derechos Humanos como son los derechos básicos de cualquier ser humanos, amparados en la normativa internacional o nacional, dentro de esta materia fundamentales encuentran los concernientes al respeto de la interculturalidad, equidad de género, trabajo

infantil y discriminación. Las prácticas laborales o ambiente laboral comprende todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza y gira en torno a la actividad turística, es decir no solo con el personal que tiene relación contractual de dependencia, sino aquellas personas que son subcontratadas a fin de dar un servicio turístico.

Referente a la materia fundamental medio ambiente son todas aquellas acciones y actividades que directa o indirectamente generan un impacto en el medio ambiente, asociados al uso que la empresa turística hace de los recursos y hábitat naturales. Para el efecto las empresas turísticas deberán desarrollar planificaciones estratégicas que incluyan medidas, de mitigación, corrección o compensatorias

Las prácticas justas de operación se presentan en los temas como de anticorrupción, transparencia, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, relaciones con otras organizaciones y empresas y el respeto a la propiedad. El asunto consumidor en el caso particular del turismo se refiere a nuestros clientes en este caso todos los visitantes y turistas y a las prácticas del marketing responsable, promover el consumo sostenible. Por último se encuentra la participación activa y desarrollo de la comunidad, que en el caso del turismo es el vínculo que se tiene con la comunidad receptora del turismo, que en muchos casos son también nuestros proveedores de servicios turísticos, o en su defecto deben convertirse en nuestros proveedores a través de negocios inclusivos del turismo.

En la tabla 1, se hace una relación de los elementos del sistema turístico basados en Ricaurte (2009) y como estos se vinculan a cada una de las materias fundamentales de la Norma ISO 26000

Tabla 1 Análisis de los Impactos negativos del turismo

<i>Sistema Turísticos (Plandetur 2020)</i>	<i>Materias Fundament ales ISO 26000</i>	<i>Indicadores de Impactos</i>
GOBERNANZA	Gobernanza (Comité	• Normas, Reglamentos, Ordenanzas municipales, permisivos para el

	<p>Ejecutivo de la Empresa)</p> <p>Prácticas Justas de Operación</p>	<p>desarrollo de las actividades turísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de las normativas vigentes para determinar actividades turísticas • Transparencia y control social • Códigos de éticas • Políticas de anticorrupción • Se realiza concursos para las contrataciones • Informes de labores de las altas gerencias • Respecto a la propiedad intelectual y territorial.
<p>OFERTA Y SERVICIOS</p> <p>Alojamiento, Restauración, Recreación, Operación, Comerciantes, Sector Productivo vinculado al turismo</p>	<p>Prácticas Laborales Derechos Humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las remuneraciones están de acuerdo a las establecidas por las instancias gubernamentales y de control de acuerdo a la categoría que correspondan. • Regulaciones de acuerdo a las leyes vigentes, código del trabajo etc. • Horas semanales, vacaciones, protección de la maternidad. • Formación permanente y necesaria de los empleados • Afiliación a la seguridad social • 4% de los empleados cumplen con la cuota de discapacidad • Contrataciones respetando los enfoques de igualdad. Libertad a la asociación y reconocimiento a la contratación colectiva. • No existe el trabajo infantil • No existe el trabajo forzoso
<p>ATRATIVOS TURÍSTICOS</p> <p>Naturales y Culturales</p>	<p>Medio Ambiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de conservación de los áreas protegidas y de restauración para precautelar la biodiversidad de los recursos naturales.

		<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias y acciones para planificar sobre los impactos generados por las actividades turísticas, mediante la mitigación, corrección o compensación. • Generar tablas de impactos ambientales en las áreas naturales por efectos de las básicamente aquellas que están en peligro críticos de extinción. • Estudios de capacidad de carga para la visita de atractivos naturales y culturales, (Históricos y Arqueológicos) • Estudios de impacto ambiental para atractivos turísticos naturales. Y en general para actividades turísticas. • La actividad turística está sobre los planes de conservación de las especies,
<p style="text-align: center;">COMUNIDAD RECEPTORA Habitantes de la localidad</p>	<p style="text-align: center;">Participación Activa y desarrollo de la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respetar los cultos y tradiciones de una cultura o comunidad. • Ayudar a conservar y proteger el patrimonio cultural y natural. • Promover la conservación de las culturas indígenas, cholos, montubias y afro ecuatorianas. • Trabajar de manera conjunta con la comunidad receptora del turismo. • Trabajar con los guías nativos de los atractivos donde sea trasladados visitantes y turistas. • Trabajar de manera conjunta para el desarrollo sostenible de los recursos naturales y culturales identificados como atractivos turísticos.
<p style="text-align: center;">INFRAESTRUCTURA Carreteras, señalización, transportación, terrestre,</p>	<p style="text-align: center;">Medio Ambiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo vial primario o secundario en función a las necesidades y no al impacto ambiental que éste puede ocasionar.

<p>área y marítima, terminales y aeropuertos.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • No estimar la capacidad de carga vehicular en espacios naturales y culturales especialmente aquellos que merecen conservación. • Desarrollar productos y proyectos turísticos sin los estudios de capacidad de carga y de impacto ambiental necesarios. • Señalización turística en los destinos y atractivos turísticos. • Precios justos y estandarizados en la transportación
<p>DEMANDA TURÍSTICAS</p>	<p>Asunto Consumidores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Generar Políticas de Marketing Responsable • Consumo sostenible de los recursos • Ambiente Saludable, se trata de no poner en riesgo a los visitantes y turistas y viceversa, que los visitantes y turistas no pongan en riesgo la biodiversidad natural o cultural. • Dar a conocer los precios, impuestos y condiciones de los productos y servicios • Brindar espacios de retroalimentación por parte de los consumidores. • Contrataciones justas, con información clara y suficiente para el turista.

Fuente: Análisis basado en la Norma ISO 26000 y el Sistema Turístico Plandetur 2020

Conclusión

Es preciso enfatizar que los impactos ambientales no solo son sinónimos de daños en la naturaleza, que el ambiente está concebido en el espacio en el que converge una determinada comunidad, con la acción de factores naturales, sociales y culturales, por ende se hace necesario que las empresas y todo el sector turístico, a la hora de analizar los impactos

ambientales piense en la responsabilidad social como un eje dinamizador y controlador de las actividades turísticas.

Es necesario establecer indicadores propios de responsabilidad social del sector turístico, que ayuden a fortalecer las prácticas ambientales con la naturaleza, la cultura y la sociedad, que deben estar articuladas al sistema turístico desde una planificación y ordenamiento territorial de la actividad turística.

Finalmente desde el punto de vista de la comunidad receptora del turismo, actores fundamentales dentro de la actividad turística, que por lo general, cuando no se toman las medidas del caso, son los que se ven afectados por los impactos generados por el turismo, pues se desgastan los recursos, los empresarios buscan otros destinos, en tanto que la comunidad local se queda muchas veces con las pérdidas irreparables y una afectación económica.

Bibliografía

Cruz, V., Gallego, E., & González, L. (2009). *Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental*.

Valencia - España: Universidad Politécnica de Valencia.

Duque, Y., Cardona, M., & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración / Universidad del Valle*, 196 -206.

Guadalupe Serna, M. (2004). *Guía Práctica del Pacto Mundial en México*. Obtenido de Pacto Mundial México:
http://www.centroregionalpmaal.org/web-pacto/esp/sites/default/files/Guia_Practica_PMM.pdf

Huetes, R. (2004). *La imagen social del impacto del turismo sobre el medio ambiente*. San Vicente del Raspeig: Universidad de Alicante.

ISO, S. G. (2010). *Norma Internacional ISO 26000*. Ginebra: Traslacion Management Group.

ISO. SG. (2015) *Norma Internacional ISO 14001: 2015* Ginebra: Traslacion Management Group

Milan, N., Marcelo, R., & Villarroel, M. (2009). *Responsabilidad Social y Medio Ambiente el rol del Estado*. Montevideo: Universidad de la República.

ONU. (2001). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Ginebra: Resolución adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Pachi, F., & Arbex, N. (01 de 2006). *Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de Instituto Ethos, la Fundación EMPRENDER y REDES:
http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-77fREDES_1.pdf

Ricaurte, C. 2009 *Manual para el diagnóstico turístico local, guía para planificadores*. Guayaquil. Escuela Superior Politécnica del Litoral.

Sánchez, L. (2013) *Evaluación de Impacto Ambiental. Conceptos y Métodos*. Brasilia. Oficina de Textos

UNWTO. (1996). *Agenda 21 for the travel & Tourism Industry*. Madrid - España: World Tourism Organisation and Earth Council.