

XI Congreso Virtual Internacional Turismo y Desarrollo/ VII simposio virtual
Internacional Valor y Sugestión del Patrimonio Artístico y Cultural
(Julio 2017)

ETICA EMPRESARIAL EN TURISMO DE LA PROVINCIA DE SAN JUAN.

Lidia Adela García

Maria Irene Marinzalda

Universidad Nacional De San Juan- Facultad De Ciencias Sociales. Instituto de Investigaciones
Administrativas Contables.
mimarinzalda@gmail.com

RESUMEN

A través del presente artículo, se pretende describir la ética empresarial desde la perspectiva de la responsabilidad social corporativa en las empresas turísticas de la Provincia de San Juan, desarrollando algunos enfoques y visiones que sobre este tema se ha observado en los últimos tiempos.

PALABRAS CLAVES: responsabilidad social, ética y empresa, sostenibilidad.

ABSTRACT

Through this article, we intend to describe the business ethics from the perspective of corporate social responsibility in the tourism companies of the Province of San Juan, developing some approaches and visions that on this subject has been observed in recent times.

KEYWORDS:

Social responsibility, Ethics and business, sustainability

1. Introducción

La ética empresarial es una herramienta necesaria para el buen funcionamiento de la empresa mediante la asunción de principios como el respeto, la responsabilidad etc. además implica una oportunidad para lograr ventajas competitivas.

“Las empresas no siempre quiebran por falta de recursos sino por su administración frente a los clientes, los colaboradores, la comunidad y el estado.” Félix Campoverde Vélez.

Amartya Sen sostiene que *“La ética introduce un acervo normativo, basado en principios y valores, que limita la racionalidad convencional, esencialmente la racionalidad económica y tecnocrática, y establece un nuevo marco relacional en el ámbito de los negocios”*.

“El Código Ético Mundial para el Turismo: es El Marco fundamental de referencia para el turismo responsable y sostenible, representa un conjunto de principios concebido para orientar a los principales actores del desarrollo turístico. Dirigido a gobiernos, empresas turísticas, comunidades y turistas por igual, su objetivo es ayudar a maximizar los beneficios del sector, minimizando a la vez sus posibles consecuencias negativas para el medio ambiente, el patrimonio cultural y las sociedades de alrededor del mundo.

Aprobado en 1999 por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, su reconocimiento dos años después por las Naciones Unidas alentó explícitamente a la OMT a promover el cumplimiento real de sus disposiciones. Aunque el Código no es jurídicamente vinculante, incorpora un **mecanismo de aplicación voluntaria** a través de su reconocimiento del papel del **Comité Mundial de Ética del Turismo**, al que las partes pueden remitir cualquier cuestión relativa a la aplicación e interpretación del documento.

Los **diez principios** del Código cubren ampliamente los componentes económico, social, cultural y ambiental de los viajes y el turismo:

Artículo 1: Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades.

Artículo 2: El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo.

Artículo 3: El turismo, factor de desarrollo sostenible.

Artículo 4: El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad.

Artículo 5: El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino.

Artículo 6: Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico.

Artículo 7: Derecho al turismo.

Artículo 8: Libertad de desplazamiento turístico.

Artículo 9: Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico.

Artículo 10: Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo.¹

*“En 2011, la OMT formuló el Compromiso del sector privado con el **Código Ético Mundial para el Turismo**, abierto a la firma de empresas privadas del mundo entero. Al firmar el Compromiso, las empresas prometen respetar, promover y asumir los valores del desarrollo de un turismo responsable y sostenible defendido por el Código. Se comprometen además a informar al Comité Mundial de Ética del Turismo sobre el cumplimiento de los principios del Código en la gobernanza de sus empresas.*

Prestar especial atención a los aspectos sociales, culturales y económicos es uno de los principales objetivos del Compromiso, que trata de recabar una atención especial para cuestiones tales como los derechos humanos, la integración social, la igualdad entre los géneros, la accesibilidad y la protección de los grupos vulnerables y de las comunidades receptoras.

Los primeros en firmar el Compromiso con el Código Ético fueron once de las más destacadas empresas turísticas de España durante el primer Congreso Internacional de Ética y Turismo,

¹**Código Ético Mundial para el Turismo** <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>

Marinzalda, María Irene . Mgter. En Economía y Administración Estratégica de Negocios, Contadora Pública Nacional. Titular de la Cátedra de Contabilidad II e investigadora en el Instituto de Investigaciones Administrativas y Contables, ambas de la Facultad de Ciencias Sociales , de las carreras de Contador Público y Licenciatura en Administración de la Universidad Nacional de San Juan, San Juan , República Argentina.
Docente en la Cátedra Proyectos de la Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales, Universidad Nacional de San Juan, San Juan, Argentina.

celebrado en Madrid (España) el 16 de septiembre de 2011. La mayoría de las empresas firmaron también el Código de Conducta para la protección de los niños frente a la explotación sexual en el turismo y la industria de viajes (ECPAT).

En esta ocasión, el Secretario General de la OMT, Taleb Rifai, observó: Para que el turismo responsable sea una realidad tangible en nuestro mundo, es esencial que el sector privado, al igual que sus contrapartes en las instituciones públicas, se adhieran a los principios de un turismo ético, sostenible y accesible para todos. Hoy en día, estas compañías han profundizado en su dedicación a la responsabilidad social de las empresas para apoyar la protección y el progreso de los grupos vulnerables, los consumidores y el patrimonio de la humanidad, para defender la igualdad entre hombres y mujeres, la reducción de la pobreza, la accesibilidad y la sostenibilidad cultural y ambiental y para facilitar el acceso a un trabajo digno en todo el planeta².

² **Compromiso del sector privado con el Código Ético Mundial para el Turismo**

<http://ethics.unwto.org/es/content/compromiso-del-sector-privado-con-el-codigo-etico-mundial-para-el-turismo>

Marinzalda, María Irene . Mgter. En Economía y Administración Estratégica de Negocios, Contadora Pública Nacional. Titular de la Cátedra de Contabilidad II e investigadora en el Instituto de Investigaciones Administrativas y Contables, ambas de la Facultad de Ciencias Sociales , de las carreras de Contador Público y Licenciatura en Administración de la Universidad Nacional de San Juan, San Juan , República Argentina.
Docente en la Cátedra Proyectos de la Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales, Universidad Nacional de San Juan, San Juan, Argentina.

2. Aplicación de la ética en el Turismo

El Código Ético Mundial para el Turismo, tiene diez artículos, nueve de ellos orientan el accionar para los destinos, los gobiernos, los tours operadores, los promotores, los agentes de viajes, los empleados y los propios viajeros.

El último artículo propone las soluciones de litigios. Describiendo un mecanismo de aplicación del código.

A continuación se realiza una descripción del articulado propuesto por El Código Ético Mundial para el Turismo respecto a su aplicación en la provincia de San Juan.

2.1 Contribución del Turismo al entendimiento y al respeto mutuo entre hombres y sociedades: La población de San Juan es una comunidad que respeta y festeja las tradiciones puestas de manifiesto en las distintas festividades organizadas desde la Provincia y los Municipios. (Fiesta del Sol, Fiesta de la Tradición, Fiesta carneo español.) Otro aspecto a considerar es el gran acervo católico a través de la conmemoración de las festividades religiosas en las distintas comunidades de la Provincia (Fiesta de Santa Lucía, Ascenso a las Sierras Azules en semana Santa, Fiestas patronales en los distintos Municipio).

Los actores del turismo en la provincia han logrado concientizarse sobre la importancia de conocer y respetar la idiosincrasia de los turistas que visitan el destino, a través de la educación y formación se sus profesionales para brindar un servicio de calidad y un recibimiento hospitalario.

Las autoridades públicas brindan seguridad y protección a los turistas y visitantes y en particular a los extranjeros.

2.2 Turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo: las actividades turísticas en la provincia apoyan las características de las personas mayores y con discapacidad, por ejemplo los viajes que se organizan a los jubilados, los viajes de estudio.

En la provincia existen desplazamientos de turistas:

En fechas de *connotación religiosa*:

-En semana Santa: Ascenso a las Sierras Azules.

Procesión a la Difunta Correa.

Recorrido a las siete Iglesias de la Capital.

- Procesión a la Virgen Santa Bárbara de Mogna.
- Peregrinación a San Expedito.
- Recorrido al Santuario Gaucho José Dolores.
- Peregrinación a la Gruta de Nuestra Señora de Fátima.

También existen desplazamientos de Turista con motivo de Congresos relacionados a temas de *salud y educación*.

En lo *Deportivo* la provincia a sido sede de varios eventos futbolísticos Nacionales cuya sede ha sido el Estadio del Bicentenario.

Otras competencias deportivas como el Mundial de Jockey, fueron realizadas en la provincia.

En San Juan existen eventos anuales de turismo aventura, como el rafting, kitesurf, parapente, escalada, surf, carrovelismo, mountain bike, trekking, kayak, wind surf.

Un evento deportivo importante de destacar que se realiza anualmente es el *Cruce de los Andes* con la participación de las autoridades Provinciales, Nacionales, Internacionales.

Culturalmente la provincia ofrece espectáculos diversos en los distintos Teatros como Bicentenario, Teatro Sarmiento, Teatro de Albardón y el tradicional Auditorium Juan Victoria.

Anualmente se realizan *eventos Populares* como la Fiesta Nacional del Sol, la Fiesta Provincial del Carneo Español, la Fiesta de la Tradición entre otras.

A. En relación a los derechos y explotación de los seres humanos en cualquiera de sus formas, en la República Argentina se ha realizado especial hincapié en las campañas y la legislación sobre la protección de los derechos de la infancia en Turismo. En el año 2013 el Ministerio de Turismo de la Argentina aprobó un programa denominado «Turismo

responsable e infancia» que engloba varias actuaciones de cooperación interministerial, de sensibilización en el seno del sector académico y de cooperación con el sector privado.

B. En relación al desplazamiento de los turistas por distintos motivos el destino San Juan es pionero en la organización de Congresos y Eventos.

La Universidad Nacional de San Juan en sus distintos estamentos favorece el intercambio y /o cooperación sobre todo educativo más que turístico con programas propuestos por distintos países.

A nivel provincial se han implementado talleres de educación y entrenamiento sobre las distintas actividades del turismo: mozo, recepcionistas, cocinero, mucamas, idiomas etc. Existen desplazamientos por razones laborales en un porcentaje considerable.

El turismo religioso merece una mención especial en razón de que son varios los lugares y épocas donde las personas se desplazan por este motivo: en semana Santa La Difunta Correa, y la visita a las Sierras Azules. En abril la Fiesta de San Expedito, Junio Fiesta Patronal de San Antonio de Padua en el dpto de Sarmiento, en Diciembre Santa Bárbara de Mogna, entre otras.

Dentro del acervo cultural sanjuanino se encuentra la Fiesta Nacional del Sol.

Otro lugar turístico muy visitado y de destino Internacional es el Parque de Ichigualasto el que se encuentra protegido como reserva arqueológica y paleontológica.

La provincia cuenta con un observatorio astronómico importante: El Complejo El Leoncito es uno de los observatorios localizados en el Parque Nacional El Leoncito en el Departamento Calingasta Provincia de San Juan.

2.3. El turismo como factor de desarrollo sostenible

La provincia de San Juan cuenta con una tasa de ocupación hotelera entre 2 y 3 días, motivo por el cuál no existe una fuerte presión de la actividad en ninguno de los tipos de turismo que en ella se desarrollan.

En la provincia de San Juan existen reservas protegidas como el Parque Nacional El Leoncito, La Reserva de San Guillermo, el Parque Nacional de Ischigualasto.

2.4. Como factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad

En la Provincia existe un gran número de Museos que conservan el acervo cultural de la misma, también están las grandes reservas mencionadas en el punto anterior las que son protegidas, conservadas y los fondos recaudados son utilizados en su conservación.

2.5. El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino:

En San Juan las empresas turísticas tienen las características de pequeñas Pymes locales.

El turismo es una actividad insipiente en la Provincia, cuyo impacto en el PBI es de 0.8 % (2015).

Los municipios cuentan con fiestas típicas en cada uno de ellos: Fiesta de la Tradición

En Jachal, Fiesta provincial del carneo en Rawson, Fiesta de la manzana en Iglesia, Competencia automovilísticas en Albardón y Valle Fértil, entre otros. Estas fiestas se encuentran planificadas de manera que no se superpongan entre ellas.

Es de hacer notar que las mismas en general son organizadas en cada uno de los municipios y el personal que participa es únicamente del radio del mismo.

2.6. Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico.

Los agentes del turismo llámese Agencias de viajes, de Transporte, Hoteles, Tours organizados y Guías turísticos, cuentan y deben cumplir con toda la legislación vigente en materia turística a nivel provincial y nacional.

Los turistas argentinos en el exterior y los extranjeros en el país cuentan con seguros de cobertura médica.

En la zona de San Juan hay suficiente información en relación a las medidas que lleva a cabo defensa civil en caso de que se produzcan sismos, y con respecto a otros eventos climáticos se siguen los protocolos comunes a nivel internacional.

2.7. Derecho al turismo

En relación a algunos deportes como turismo aventura, montañismo, que hasta hace poco tiempo no contaban con seguro y se realizaban libremente, por disposición de autoridades provinciales para ciertas campañas se ha dispuesto la cobertura de seguros. Algunos gremios en la provincia de San Juan organizan viajes de turismo social a bajo costo para que sean aprovechados por personas de escasos recursos o de una condición especial (jubilados, minusválidos).

2.8. Libertad de desplazamiento turístico

Con arreglo al derecho internacional, los turistas y visitantes del extranjero se beneficiarán de la libertad de circular por el interior de sus países y de un Estado a otro, de conformidad con el artículo 13 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y podrán acceder a las zonas de tránsito y estancia, así como a los sitios turísticos y culturales sin formalidades exageradas ni discriminaciones.

En nuestro país en el art. 14 de la Constitución Nacional se establece que *“Todos los habitantes de la Nación gozan de los siguientes derechos conforme a las leyes que reglamenten su ejercicio; a saber: de trabajar y ejercer toda industria lícita; de navegar y comerciar; de peticionar a las autoridades; de entrar, permanecer, transitar y salir del territorio argentino; de publicar sus ideas por la prensa sin censura previa; de usar y disponer de su propiedad; de asociarse con fines útiles; de profesar libremente su culto; de enseñar y aprender”*.

“2. Se reconoce a los turistas y visitantes la facultad de utilizar todos los medios de comunicación disponibles, interiores y exteriores. Se beneficiarán de un acceso rápido y fácil a los servicios administrativos, judiciales y sanitarios locales, y podrán ponerse libremente en contacto con las autoridades consulares del país del que sean ciudadanos conforme a los convenios diplomáticos vigentes.

3 Los turistas y visitantes gozarán de los mismos derechos que los ciudadanos del país que visiten en cuanto a la confidencialidad de los datos sobre su persona, en particular cuando esa información se almacene en soporte electrónico.

4. Los procedimientos administrativos de paso de las fronteras establecidos por los Estados o por acuerdos internacionales, como los visados, y las formalidades sanitarias y aduaneras se adaptarán para facilitar al máximo la libertad de los viajes y el acceso de la mayoría de las personas al turismo internacional. Se fomentarán los acuerdos entre grupos de países para armonizar y simplificar esos procedimientos. Los impuestos y gravámenes específicos que penalicen el sector turístico y mermen su competitividad habrán de eliminarse o corregirse progresivamente.

5. Siempre que lo permita la situación económica de los países de los que procedan, los viajeros podrán disponer de las asignaciones de divisas convertibles que necesiten para sus desplazamientos.”³

2.9. Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector Turístico.

En nuestro país la Ley 20744 establece el contrato de trabajo de todos los trabajadores incluidos los del sector turístico.

CONCLUSIONES

La Responsabilidad Social Empresarial reporta un compromiso de las empresas desde el punto de vista ético social y medio ambiental dentro del entorno en que actúa aunque la prioridad desde el punto de vista estratégico la tenga la dimensión económica.

La manera en que estas empresas integran esas dimensiones en sus estrategias y operaciones es muy abierta y requiere la participación de administradores, sindicatos y Otras organizaciones que la complementan.

En los últimos años se ha ido profundizando el concepto de ética empresarial en las dimensiones de la economía, de la empresa y de la sociedad.

³ CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL PARA EL TURISMO. Art. 8, “Libertad de desplazamiento turístico”.. (13.10.2006) -Última modificación.

Marinzalda, María Irene . Mgter. En Economía y Administración Estratégica de Negocios, Contadora Pública Nacional. Titular de la Cátedra de Contabilidad II e investigadora en el Instituto de Investigaciones Administrativas y Contables, ambas de la Facultad de Ciencias Sociales , de las carreras de Contador Público y Licenciatura en Administración de la Universidad Nacional de San Juan, San Juan , República Argentina.

Docente en la Cátedra Proyectos de la Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales, Universidad Nacional de San Juan, San Juan, Argentina.

A su vez en nuestra provincia el sector Turístico está conformado por pequeñas y medianas empresas y tienen un rol importante en el crecimiento económico con inclusión social, por lo que la asimilación e implementación de los conceptos de RSE por parte de las PYMES tienen un fuerte impacto en el desarrollo sustentable del país.

El desempeño ético en una empresa turística, presupone el reconocimiento institucional lo que involucra una actitud consciente y responsable, en la medida en que introduce transparencia, reduce la asimetría de la información y genera confianza institucional.

A la vez el desempeño ético facilita las relaciones cooperativas con el medio en el que interactúa permitiendo mejoras competitivas para la empresa.

En trabajos anteriores se ha investigado sobre los Activos Intangibles y su valuación: el Capital Humano⁴. En el mismo se reconoce y describe al Capital Humano como una variable competitiva que agrega valor.

En el análisis se identifica las posibilidades de diferenciación de los Activos Intangibles y también de los Tangibles. Se relacionaron el ambiente laboral y de acuerdo a principios éticos que surgen de las relaciones del personal en contraposición a las corrientes empresariales en la que predominaba la organización científica del trabajo.

Un papel predominante lo tienen las nuevas tecnologías de información y comunicación de las empresas que permite un sistema relacional dentro de la organización más activo y que impacta en la sociedad en su conjunto.

Esto muestra un cambio de paradigmas en la interacción entre la empresa y la sociedad. Se ha pasado de lo competitivo agresivo a lo cooperativo.

Se puede decir: que se ha pasado de un deseo y de un enfoque de adquirir y poseer a un enfoque de crear y compartir (De Anca y Vázquez Vega, 2005).

Se observa que en la actualidad existe un enfoque mucho más humanista, centrado en las capacidades personales (activos intangibles), en lugar de una visión patrimonialista de la gestión.

⁴ GARCIA Lidia Adela., UNSJ.-FACSO-.PROYECTO DE INVESTIGACIÓN “Desarrollo de indicadores para la gestión de calidad en hotelería- Cap. III “ Indicadores contables de la gestión de calidad en hotelería” Pág. 38 a 63; año 2010.

Marinzalda, María Irene . Mgter. En Economía y Administración Estratégica de Negocios, Contadora Pública Nacional. Titular de la Cátedra de Contabilidad II e investigadora en el Instituto de Investigaciones Administrativas y Contables, ambas de la Facultad de Ciencias Sociales , de las carreras de Contador Público y Licenciatura en Administración de la Universidad Nacional de San Juan, San Juan , República Argentina.
Docente en la Cátedra Proyectos de la Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales, Universidad Nacional de San Juan, San Juan, Argentina.

BIBLIOGRAFIA

MORENO, Ana; URIARTE Luis Miguel; TOPA, Gabriela :LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: Oportunidades Estratégicas Organizativas Y De Recursos Humanos. Editorial : Pirámide. Año 2010.

CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL PARA EL TURISMO

(13.10.2006) - - Última modificación <http://www.observatur.edu.ar> - Observatorio Turístico - Universidad Nacional de LPAonwúsered by Mambo

CORTÈS GARCÍA, Francisco Joaquín; Ética empresarial y responsabilidad social corporativa BOLETÍN ECONÓMICO DE ICE Nº 2936 DEL 16 AL 30 DE ABRIL DE 2008.

GARCIA Lidia Adela., UNSJ.-FACSO-.PROYECTO DE INVESTIGACIÓN “Desarrollo de indicadores para la gestión de calidad en hotelería- Cap. III Indicadores contables de la gestión de calidad en hotelería” Pág. 38 a 63; año 2010..