

ETICA TURÍSTICA

Elaborado por: Hector Fallas

Actualizado por: Andrea Zamora Viquez (2010)

(Versión ajustada para el Programa Guía Turismo Oferta 2013)



**Instituto
Nacional de
Aprendizaje**

San José, CR: INA, 2010

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

646.406 Instituto Nacional de Aprendizaje (Costa Rica)
Ética Aplicada a la Actividad Turística/ Andrea Zamora Víquez,
Núcleo de Turismo, C.R.INA, 2010
#DE PÁGINA;

Material didáctico - No comerciable
ISBN

1. La Ética. 2. Código Ético Mundial. 3. Bioética. 4. Ética
Laboral. 5. Ética Personal.
6.Ética Corporal. 7.Ética de la Convivencia. 8. Ética Social.

Segunda Edición
Instituto Nacional de Aprendizaje
San José, Costa Rica

©Instituto Nacional de Aprendizaje, 2010
ISBN

Hecho el depósito de ley
Prohibida la reproducción parcial o total del contenido
de este documento sin la autorización expresa del INA.

Impreso en Costa Rica

INDICE

INDICE	I
PRESENTACIÓN	IV
INTRODUCCIÓN	V
OBJETIVO GENERAL.....	VI
OBJETIVO ESPECÍFICO	VI
1.ÉTICA	2
1.1 CONCEPTO DE ÉTICA.....	2
1.2 ORIGEN DE LA ETICA.....	2
1.3 Características de la Ética	8
Características de la moral	8
Conciencia moral por edades.....	8
2.1 Definición	13
2.2 Importancia.....	14
2.3 Principios del Código Ético	15
Código Ético Mundial para el Turismo.....	16
3.1 Concepto.....	26
<i>Principios fundamentales de la bioética</i>	27
• Principio de autonomía.....	27
• Principio de beneficencia	28
• Principio de no maleficencia.....	28
• Principio de justicia	29
<i>Alcance de la bioética</i>	30
3.2 Calidad de vida	31

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Salud	34
La enfermedad.....	35
La muerte	36
3.3 Protección al medio ambiente	37
Ecología	37
Conciencia Turística	38
ELEMENTOS DE UNA ÉTICA AMBIENTAL	39
HACIA UNA ÉTICA AMBIENTAL	40
LAS DISTINTAS CLASES DE ÉTICA AMBIENTAL	40
3.4 CAUSAS Y CONSECUENCIAS.....	41
ÉTICA LABORAL	46
4.1. Deberes y Derechos	47
<i>Derechos</i>	47
<i>Deberes</i>	48
4.2. Normas de seguridad.....	49
4.3. Eficiencia y eficacia.....	50
4.4. Servicio al cliente.....	51
4.5. Frustración e inadaptación social	52
4.6 Rotación de Puestos.....	53
ÉTICA PERSONAL.....	56
5.1 Autoestima.....	56
5.2. Auto-realización	57
5.3 Respeto a la vida	59
5.4 Dignidad Humana.....	60

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

5.5 Libertad	61
ÉTICA CORPORAL	63
6.1 Acoso Sexual	63
6.2 Integridad Física	64
6.3 Sexualidad Humana	65
6.4 Acciones Autodestructivas	71
ÉTICA DE LA CONVIVENCIA.....	76
7.1 Tolerancia	76
7.2 Tolerancia Política	78
7.3 Tolerancia Religiosa.....	80
7.4 Tolerancia Étnica	81
7.5 Tolerancia Sexual.....	82
7.6 Tolerancia Deportiva.....	84
7.7 Tolerancia Cultural	85
Ética social	88
8.1 Justicia	89
8.2 Solidaridad.....	90
8.3 Bien Común.....	90
8.4 Derechos Humanos.....	91
8.5 Igualdad de Género.....	94
8.6 Sociabilidad	96
BIBLIOGRAFÍA.....	98

PRESENTACIÓN

El Instituto Nacional de Aprendizaje, a través del Núcleo de Turismo, ofrece el Módulo de Formación “Ética Aplicada a la Actividad Turística” con el propósito de formar a los guías de turismo, incentivando a crear un cambio desde el punto de vista ético de éstos hacia su trabajo.

Se espera la sensibilización que aporte el módulo, repercuta inmediatamente en la actividad y permita a la industria turística adaptarse satisfactoriamente a las fuertes exigencias éticas de la mundialización de la economía.

Dicho Módulo de Información aplica a la figura profesional del Guía de Turismo General aunque también está dirigido a trabajadores de las empresas del sector turismo.

Para contribuir al logro de los objetivos, el módulo parte de principios generales de la ética, profundiza en el conocimiento del Código Ético Mundial para el Turismo y su aplicación, para luego brindar los aportes necesarios en los diferentes ámbitos de la ética (laboral, personal, corporal, de la convivencia y la bioética) que enriquecen la actividad y a su vez permiten adaptarse a las fuertes exigencias actuales y potenciales de los clientes internos y externos.

Lo anterior con la finalidad de hacer entender a todas las personas que se dedican a la actividad turística que es necesario apreciar el patrimonio cultural de cada pueblo, un buen manejo natural de la normativa ética, respeto a los deberes y derechos de todas las personas sin distinción de raza, género o religión garantizando el bienestar, satisfacción de los clientes así como calidad en los servicios brindados.

INTRODUCCIÓN

El sector turístico en Costa Rica es una de las actividades productivas que más ingresos e inversión extranjera directa representa para este país. Esto debido en parte a la imagen de Costa Rica de ser un destino turístico seguro, de paz y democracia, lo que se ha convertido en la “marca” de la nación.

Es por ello que surge la necesidad de crear conciencia turística en las personas que se dedican a la actividad turística principalmente los guías de turismo y empresarios turísticos ya que son el punto de enlace con los turistas y depende de su nivel de calidad, eficiencia y eficacia determinará si cumplen o no con las expectativas de los turistas nacionales e internacionales.

La ética es una palabra cuyo significado debe estar implícito siempre; puesto que involucra diferentes entornos como lo son el social, económico, cultural y ambiental, en otras palabras “todo lo bueno y malo que hagamos de una u otra manera se nos devolverá”, es por ello que lo que se pretende con este material didáctico es crear sensibilidad hacia todo lo que hacemos siempre pensando en las futuras generaciones pero sobre todo aplicar el Código Ético Mundial para el Turismo en las diferentes acciones que realizamos en nuestro diario vivir.

Este material de refuerzo obedece propiamente una situación de enseñanza aprendizaje desarrollada por objetivos por lo cual se requiere del acompañamiento de una persona docente.

OBJETIVO GENERAL

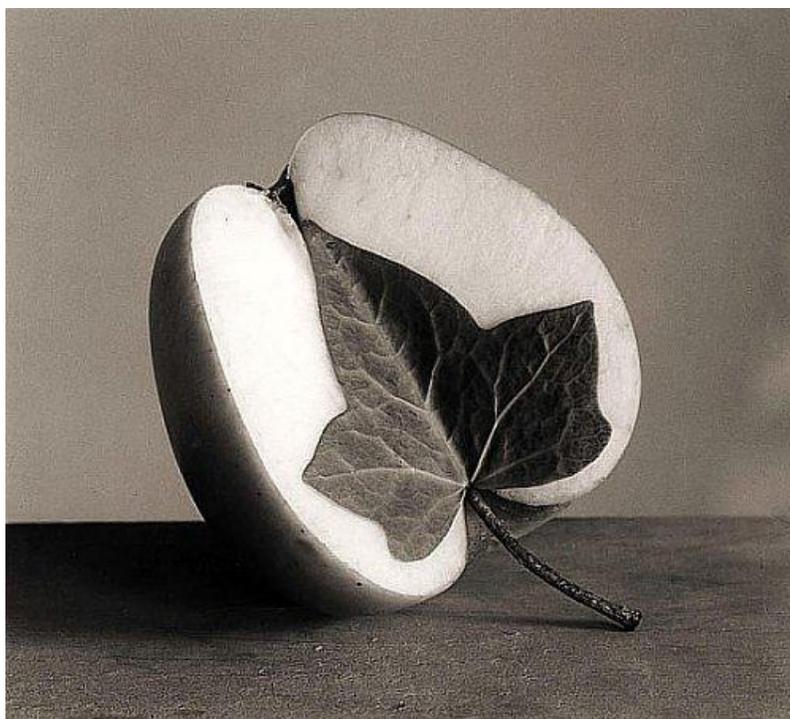
Aplicar los fundamentos de la Ética en el área turística que permitan generar un ambiente socio laboral adecuado y en armonía con el medio ambiente; a través de buenas prácticas en la prestación de servicios.

OBJETIVO ESPECÍFICO

1. Definir el concepto, origen y características de la ética que le permitan al guía de turismo identificarse con los mismos dentro de su ambiente laboral.
2. Demostrar amabilidad y respeto hacia los demás en las diferentes situaciones que se puedan presentar durante el proceso de formación y capacitación.
3. Analizar los principios que persigue el Código Ético Mundial de manera que el guía de turismo los aplique dentro de su área de trabajo.
4. Identificar los valores que propician un ambiente laboral armonioso y productivo.
5. Analizar la importancia y relación de la Bioética con respecto a la actividad turística. con el fin de identificar los aspectos positivos y negativos que esto genera.
6. Incentivar el trabajo en equipo, tolerancia y organización en la realización de actividades grupales.
7. Distinguir los aspectos generales que abarca la Ética Laboral y su importancia dentro del área de trabajo de un guía de turismo.
8. Manifestar liderazgo y dinamismo en las diferentes actividades y/o tareas durante la ejecución del servicio.

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

9. Analizar cómo influye la Ética Personal de un guía de turismo en su ambiente laboral con el fin de evitar aspectos negativos que interfieran en la calidad de sus servicios.
10. Actuar responsablemente en la toma de decisiones ante situaciones que se puedan presentar con los demás compañeros y persona docente.
11. Explicar la importancia de la Ética Corporal dentro de las actividades de un guía de turismo.
12. Aplicar el proceso de comunicación que incentiven las buenas conductas para con los demás.
13. Identificar los modelos que conforman la Ética de la Convivencia y su puesta en práctica en el guiado de turistas.
14. Contrastar los valores y Contravalores de la Ética Social en la prestación de servicios turísticos.



CAPÍTULO I

ÉTICA

1.1 Conceptos de la Ética

1.2 Origen de la Ética

1.3 Características de la Ética

1.ÉTICA

1.1 CONCEPTO DE ÉTICA

emmalf.wordpress.com

La ética es la ciencia que estudia el comportamiento moral de los individuos en la sociedad convirtiéndola en una de las principales ramas de la Filosofía, en tanto requiere de la reflexión y de la argumentación, en este campo es el conjunto de valoraciones generales de los seres humanos que viven en sociedad ya que la convierte en toda una normativa de la rectitud de los actos humanos, según los principios últimos y la racionalidad



1.2 ORIGEN DE LA ETICA

La palabra ética proviene del vocablo griego “ethos” (ó “etheos”) pero se puede traducir como costumbre, uso, carácter, manera de ser o manera de conducirse. Expresa una dimensión de la realidad humana en relación con la responsabilidad de las personas en su diario vivir. No es por tanto una ciencia pasada de moda, tampoco un sistema rígido de prohibiciones primitivas destinadas a que la gente no se divierta, ni mucho menos un conjunto de prohibiciones particulares referidas a cuestiones sexuales. Sino por el contrario es una ciencia viva que evoluciona constantemente y se perfecciona conforme los hombres establecen vínculos de fraternidad y solidaridad.

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Según algunos historiadores la palabra ética proviene de la estrecha relación con la moral al punto que ambos términos se suelen confundir con frecuencia. Los términos de moral y ética tienen el mismo significado etimológico, con la diferencia que el primero deriva del latín (mos) y el segundo del griego (ethos). Ética (del griego ethika, de ethos, 'comportamiento', 'costumbre'), principios o pautas de la conducta humana, a menudo y de forma impropia llamada moral (del latín mores, 'costumbre') y por extensión, el estudio de esos principios a veces llamado filosofía moral. La ética estudia la moral y determina qué es lo bueno y, desde este punto de vista, cómo se debe actuar. Es decir, es la teoría o la ciencia del comportamiento moral.

La conciencia moral ha existido siempre en la humanidad ya que los hombres y las mujeres responden a su poder de reflexión sobre sí mismo y sobre sus actos. La conciencia moral moderna es totalmente antropológica (centrada en el hombre), pues se autoconcibe como la ciencia de la convivencia humana y por tanto tiene a los actos humanos como su principal fuente.

Mientras que la ética en la actualidad ha retomado el pensamiento atomista (de San Tomás de Aquino) y ha centrado su interés en la razón personal, en la conciencia moral, de tal forma que ha dejado de ser una ciencia abstracta para así convertirse en una disciplina práctica que muestra una apertura hacia los actos humanos de amor, y la conciencia social reflejados en el bien común y la paz. De tal forma que para comprender la conciencia de la sociedad actual vale la pena echar un vistazo a los antepasados.

Pueblos primitivos

La etnografía, ciencia que estudia las etnias o razas, está todavía dando sus primeros pasos. Sin embargo, los trabajos realizados hasta el presente aseguran la existencia de una cierta conciencia moral en todos los pueblos, aún en

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

los más primitivos. En estos últimos la conciencia aparece como un fenómeno espontáneo, de acuerdo con el estadio infantil de su evolución psicológica colectiva. Por tanto su conciencia es más objetiva que subjetiva, es decir más externa que interna. Los pueblos primitivos, están todavía prácticamente hipnotizados por los objetos exteriores y volcados hacia el mundo que los rodea. No han tenido aún la madurez para entrar en sí mismos y analizarse.

Conciben la conciencia como algo exterior, que no resuena en el corazón, sino fuera de ellos. Actúan inspirados por las palabras de sus dioses que les transmiten sus sacerdotes o brujos o por los espíritus intermedios que viven en animales personificados en totem (esculturas de madera o piedra que representan dioses). En ellos la presión moral interna sólo existe de un modo confuso, lo bueno o malo del sujeto no cuenta prácticamente nada o casi nada. Como consecuencia de la falta de madurez de su personalidad, los pueblos primitivos, se refugian en el grupo que los protege y prácticamente los absorbe.

Greco-romanos

Los pueblos de culturas posteriores, que poseían ya el poder de reflexión, más que escuchar la voz de los dioses manifiesta a través de sacerdotes o adivinos, se recogen dentro de sí mismos, para fijarse sobre todo en el corazón, donde encuentran el eco de la divinidad. El primer paso para el nacimiento de la conciencia griega nace con el trabajo de reflexión iniciado por la escuela pitagórica, en el plano de la aritmética y culmina con la escuela socrática que llega hasta el plano moral. La reflexión socrática defiende el derecho del hombre sobre su propio destino. “El hombre debe ser el artífice de su propia filosofía” (El banquete de Jenofonte). Pues quien se conoce a sí mismo sabe lo que es útil, lo que puede y no puede hacer. Evita las faltas y los fracasos. La conciencia moral greco-romana pone de relieve la importancia de la reflexión

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

sistemática para la interiorización de la conciencia. Sin embargo, la falta de una conciencia colectiva es su principal carencia.

Revelación bíblica

La conciencia bíblica se manifiesta en la voz de un Dios vivo, que habló a Abraham, Jacob, Isaac y cantidad de profetas. Yahvé es un Dios personal que cuenta con el hombre para sus planes históricos de salvación y lo llama personalmente a realizarlos.

El pueblo de Israel pone la conciencia en un contacto personal con un Dios también personal, con el que realiza una alianza en un ambiente de amor y respeto. El principio básico de la moral bíblica consiste en conformarse con la voluntad divina aceptando sus planes sobre los hombres. El verdadero fundamento de la moral está en el corazón de hombre. La conciencia moral bíblica pone de manifiesto la importancia del diálogo personal de hombre con Dios, como base de la responsabilidad moral y las exigencias que se derivan de ese diálogo. Sin embargo, puede dar pie a un legalismo moral o al pseudo profetismo (que cualquiera se sienta profeta para dar a conocer la voz de Dios).

Escolástica

Durante la Edad Media los teólogos e intelectuales de la época se agruparon en torno a escuelas para el estudio y la investigación, de ahí que al conocimiento producido se le llame Escolástica. El monje Tomás de Aquino es el mayor productor de pensamiento en torno a la ética. Para él la moral es un acto de la inteligencia, en virtud del cual nos sentimos responsables de nuestra conducta ante nosotros mismo y ante Dios. Para la Escolástica la conciencia moral no está centrada en la ley, ni en el deber por el deber, sino en la razón personal. Lamentablemente a finales de la Edad Media, comienza a imponerse en la Iglesia la costumbre es estructurar la vida cristiana y la enseñanza moral

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

alrededor de la ley (los 10 mandamientos), en vez de tomar como puntos de partida los actos humanos y las virtudes como lo había realizado Santo Tomás. Fue entonces cuando los escrúpulos se enquistaron en la mentalidad occidental, presentando la moral como la aplicación de una ley universal y abstracta a un caso particular.

La modernidad

En la actualidad la ética ha retomado el pensamiento atomista (de San Tomás de Aquino) y ha centrado su interés en la razón personal, en la conciencia moral, de tal forma que ha dejado de ser una ciencia abstracta para convertirse en una disciplina práctica que muestra una apertura hacia los actos humanos de amor, y la conciencia social reflejados en el bien común y la paz. La conciencia moral moderna es totalmente antropológica (centrada en el hombre), pues se autoconcibe como la ciencia de la convivencia humana y por tanto tiene a los actos humanos como su principal fuente.

“MORAL”: Este es un término que no se puede dejar de lado ya que de una u otra manera siempre lo encontramos ligado a la ética, el mismo se puede describir como el conjunto de creencias y normas de una persona o grupo social que determinará el obrar (es decir, que orienta acerca del bien o del mal correcto o incorrecto) de una acción o acciones. La Moral constituye una serie de reglas o normas por las que se rige la conducta de un ser humano en relación con la sociedad y consigo mismo, o sea aquellos valores que dirigen nuestro comportamiento. La existencia de acciones y actividades susceptibles de valoración moral se fundamenta en el ser humano como sujeto de actos voluntarios que realiza cotidianamente, esto por cuanto la moral se relaciona con el estudio de la libertad y abarca la acción del hombre en todas sus manifestaciones.

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

“Diferencia entre Ética y Moral”

✚ **Etimológicamente** "ética" y "moral" cuentan con el mismo significado. Es decir "Moral" viene del latín "mos" que significa hábito o costumbre; y "ética" del griego "ethos" que significa lo mismo. Aunque si bien es cierto las cosas cambian y hoy día ambos términos han pasado a significar cosas distintas y hacen referencia a niveles diferentes, es decir la moral tiene que ver con el nivel práctico o de acción mientras que la ética con el nivel teórico o de reflexión.

✚ La Moral se encarga de orientarnos hacia cual camino seguir, dirigiendo nuestras acciones hacia una determinada dirección mientras que la ética es la encargada de discutir y fundamentar reflexivamente ese conjunto de principios que constituyen nuestra moral.

✚ La moral da pautas para la vida cotidiana, la ética es un estudio o reflexión sobre qué origina y justifica estas pautas.

Estamos a nivel moral cuando:	Estamos a nivel ético cuando:
Cumpro una promesa hecha ayer pese a que hoy me doy cuenta de que su cumplimiento me crea problemas.	Razonamos que los pactos han de cumplirse siempre, del contrario, en lugar de acuerdos entre amigos, tendríamos que hacer contratos legales.
Ayudo voluntariamente a un compañero de clase si bien me arriesgo a herir su orgullo.	Me pregunto sobre qué tiene más valor moral, la intención que inspira un acto o los resultados que con él se obtienen.
Decido si tengo que ser o no sincero con un compañero de clase que parece que quiere ser amigo mío.	Reflexiono sobre valores, preguntándome si el valor de la autenticidad es preferible al valor de la amistad.
Rechazo robar la calculadora de un compañero de clase sabiendo que nadie me ve.	Tengo presente la máxima o regla de oro: "No hagas a los demás lo que no quieras que te hagan a ti".

1.3 Características de la Ética

- **Consciente**
- **Personal**
- **Elección propia**
- **Puede estar en desacuerdo con la moral**
- **No suele cambiar**

Características de la moral

- **Impositiva**
- **Coercitiva**
- **Característica de sociedades o épocas**
- **Es afectada por otras influencias**
- **Transmitida por agentes sociales de generación en generación**

Conciencia moral por edades

Las acciones de un individuo no pueden ser juzgadas a la ligera, pues la ética no pretende dar juicios de valor sino orientaciones que faciliten la buena convivencia. Pero para que a cada uno se le mire con la mayor objetividad posible, es necesario tomar en cuenta que conforme evolucionan las personas, también lo hace su conciencia moral. En cada etapa de la vida el ser humano tiende a madurar a auto-conocerse y a interiorizar normas que limitan o facilitan su actuar.

❖ Conciencia infantil

“Que chiquillo más insoportable. Es desobediente, glotón y hasta ladrón. Hace poco se llevó para su casa los juguetes de Juancito”. Expresiones tan comunes como las anteriores reflejan un desconocimiento total de lo que es un niño. La intención de un niño no es ser desobediente, lo que ocurre es que olvida con

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

rapidez las indicaciones de los adultos. Tampoco es un glotón; está satisfaciendo sus necesidades porque todavía no tiene límites claros de hasta donde llegar en el consumo de alimentos. Mucho menos es un ladrón. En su mente infantil no existe la noción de propiedad privada. Para él los bienes son de todos y por eso no tiene pena de apropiarse de los de Juancito. Es necesario saber que la conciencia del niño es frágil e incipiente (inicial), se basa en su mundo exterior que los rodea. Su madurez es casi inexistente y eso le impide conocer su yo interior. No tienen claridad entre lo bueno y lo malo, aunque los padres le exijan comportamiento de adulto. El niño no siente culpa de sus acciones y cuando se le señala un error trata de evitarlo por temor al castigo y no porque tenga claro en qué consistió su falta. Cuando repite una acción que el adulto considera como inadecuada, lo hace sin plena consciencia de ello, pues todavía no ha logrado interiorizar qué es aceptado por la mayoría o qué rechazan.

Aún en el caso de los niños de la calle que hurtan o realizan fechorías, hay que tener muy claro que aún su consciencia no está bien formada. De ahí, incluso que la ley no establece penas tan fuertes contra ellos, como lo haría con los adultos.

❖ Consciencia juvenil

“Ya no lo soporto ese malcriado. No quiere estudiar ni trabajar, pero se ha vuelto tan exigente que a veces me dan ganas de que se vaya definitivamente”. Madres que se quejan de sus hijos adolescentes abundan por doquiera, pues al no conocer su psicología y la etapa de evolución de la consciencia moral en que se encuentran comienzan a pedir más de lo que los muchachos pueden dar y éstos al sentirse presionado se vuelven rebeldes. Tras salir de la niñez, el adolescente se rebela contra la disciplina y contra toda clase de barreras sociales. Y lo que muchos adultos ignoran es que esta crisis se agudiza y prolonga con más violencia todavía, durante la pubertad. La razón de su

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

extraño comportamiento es que en la adolescencia se conquista la autonomía de la consciencia moral, agravadas por las presiones externas a las que le somete la familia y la sociedad. Sin embargo, afortunadamente esta crisis es pasajera, llega a su fin entre los 18 y 20 años, en que comienzan a dibujarse los rasgos de la consciencia adulta. En esta etapa especialmente difícil, en su toma de decisiones, el joven vive estados de inquietud, remordimiento, ansiedad, arrepentimiento, timidez y hasta reproche. Situaciones todas que al fin y al cabo le ayudarán a formar su consciencia moral adulta. En esta maraña de situaciones que se conjunta, es necesario anotar que la consciencia moral del joven es simplista, idealista, orientada hacia el futuro y sin apenas cuestionarse el pasado o el presente.

❖ Consciencia adulta

La edad madura se extiende entre los 25 y los 60 años en el caso de los hombres y entre los 20 y los 50 en las mujeres. Es la época en que la consciencia llega a su plena autonomía, sin que nada le impida madurar.

En la consciencia adulta se integran armoniosamente todos los elementos que se han diferenciado a lo largo de su evolución psicológica y moral. Esta es una consciencia realista con amplia apertura al pasado, vivencia del presente y una previsión para el futuro.

❖ Consciencia senil

“Hasta que aburre con sus cuentos. Los repite hasta tres veces por semana. Y claro, el siempre fue el héroe de la película, pero yo creo que todo es pura mentira”. En una sociedad tan consumista como la nuestra donde lo que vale es el aporte económico que pueda dar, el deterioro de las funciones cerebrales y físicas transforma a los ancianos en un verdadero estorbo. Sin embargo, son seres humanos maravillosos que aún tienen mucho que aportar, pues su experiencia no tiene precio. Comprendiendo su consciencia moral resultará más

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

fácil descubrir sus tesoros. La consciencia moral de un anciano puede permanecer hasta cierta edad con características de la adultez o bien transformarse en una consciencia juvenil-infantil. Es común que los ancianos sufran regresiones al pasado y en el campo de la consciencia retrocedan considerablemente, ya que el sujeto insiste de un modo casi exclusivo en las obras que el mismo en persona ha realizado o de las que ha sido por lo menos espectador. La mayoría de ancianos se ubican en un callejón sin salida que les hace refugiarse en sí mismos y les amarga los últimos años de vida. Pero la consciencia senil no debería ser un retroceso, sino la culminación de una larga y dolorosa evolución en que el sujeto, liberado de los compromisos e intereses creados que entorpecen el camino de la consciencia adulta, podría llegar a un afinamiento mayor de la conciencia.



CAPÍTULO II

CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL

2.1 Definición

2.2 Importancia

2.3 Principios del Código Ético

2.1 Definición

El Código Ético Mundial para el Turismo (CEMT) es un **conjunto amplio de principios** cuyo propósito consiste en orientar a los agentes interesados (los gobiernos centrales y locales, las comunidades autóctonas, el sector turístico y sus profesionales y los visitantes, tanto nacionales como internacionales) en el desarrollo la actividad turística.

La preparación del Código Ético Mundial para el Turismo se pidió en una **resolución de la Asamblea General de la OMT** que fue adoptada en la reunión que se celebró en Estambul en 1997. En los dos años siguientes, se constituyó un Comité Especial sobre la preparación del Código Ético Mundial para el Turismo, y el Secretario General y el Consejero Jurídico de la OMT prepararon un documento preliminar en consulta con el Consejo Empresarial, con las Comisiones Regionales, y con el Consejo Ejecutivo de la Organización.

La Comisión de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, reunida en Nueva York en abril de 1999, aprobó el concepto del Código y pidió a la OMT que recabara nuevas aportaciones del sector privado, de las organizaciones no gubernamentales y de las organizaciones sindicales. Se recibieron observaciones escritas sobre el Código de más de 70 Estados Miembros de la OMT y otras entidades.

El mismo fue adoptado por la resolución A/RES/406(XIII) de la decimotercera Asamblea General de la OMT (Santiago de Chile, 27 de diciembre-1 de octubre de 1999). El Código Ético Mundial para el Turismo es, por tanto, la culminación de un completo proceso de consulta.

2.2 Importancia

La importancia del Código Ético Mundial para el Turismo radica en que este servirá de marco de referencia para los diferentes interesados en el sector del turismo, donde su principal objetivo se acentúa en reducir al mínimo los impactos negativos del turismo sobre el medio ambiente y el patrimonio cultural; esto a su vez permite que se aprovechen al máximo los beneficios del turismo en la promoción del desarrollo sostenible, menos pobreza, así como el entendimiento entre las naciones.

En este código se enuncian los principios que deben guiar el desarrollo del turismo y que servirá de punto de referencia para los diferentes interesados en el sector del turismo. Por otra parte el mismo subraya la necesidad de promover un turismo responsable y sostenible que pueda ser beneficioso para todos los sectores de la sociedad; por lo que invita a los gobiernos y a otros interesados en el tema del turismo a estudiar la posibilidad de introducir, según proceda, el contenido del Código Ético Mundial para el Turismo en las correspondientes leyes, normas y prácticas profesionales.

El Código comprende que señalan las "reglas del juego" para los destinos, los gobiernos, los tour operadores, los promotores, los agentes de viajes, los empleados y los propios viajeros. El se refiere a la solución de litigios y es el que, por primera vez, dota de un mecanismo de aplicación a un código de este tipo. Los diez artículos que lo componen fueron aprobados por unanimidad en la reunión de la Asamblea General de la OMT en Santiago de Chile, en octubre de 1999.

Aunque no es un documento jurídicamente vinculante, su décimo artículo estipula un mecanismo de aplicación, de carácter voluntario, mediante el

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

reconocimiento del papel del **Comité Mundial de Ética del Turismo**, al que los interesados pueden trasladar, con carácter voluntario, cualquier litigio respecto a la aplicación e interpretación del Código.

En Costa Rica el Código se incluye en los procesos de Planificación Turística, incorporándose en la actualización del Plan Nacional de Desarrollo Turístico.

2.3 Principios del Código Ético

El Código Ético Mundial comienza definiendo al Turismo como un instrumento de entendimiento y respeto mutuo entre los hombres y las sociedades, de desarrollo personal y colectivo y un factor decisivo en el desarrollo sostenible. También promulga que el Turismo es un factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad y una actividad que beneficia a los países y comunidades de destino. Fija también las obligaciones de los agentes de desarrollo turístico, los derechos de los turistas, los trabajadores y empresarios del sector y aporta pautas para la aplicación de los principios éticos en la actividad.

También recoge el deseo de los representantes del sector turístico mundial, los delegados de los distintos estados y territorios, las empresas, instituciones y organismos presentes en la Asamblea General de Santiago de promover un orden turístico mundial equitativo, responsable y sostenible, en beneficio mutuo de todos los sectores de la sociedad y en un entorno de economía internacional abierta y liberalizada. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo. INA. Abril 2001”).

Código Ético Mundial para el Turismo

Principios

Artículo 1

Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuo entre hombres y sociedades

1. La comprensión y la promoción de los valores éticos comunes de la humanidad, en un espíritu de tolerancia y respeto de la diversidad de las creencias religiosas, filosóficas y morales son, a la vez, fundamento y consecuencia de un turismo responsable. Los agentes del desarrollo turístico y los propios turistas prestarán atención a las tradiciones y prácticas sociales y culturales de todos los pueblos, incluso a las de las minorías nacionales y de las poblaciones autóctonas, y reconocerán su riqueza.
2. Las actividades turísticas se organizarán en armonía con las peculiaridades y tradiciones de las regiones y países receptores, y con respeto a sus leyes y costumbres.
3. Tanto las comunidades receptoras como los agentes profesionales locales habrán de aprender a conocer y a respetar a los turistas que los visitan, y a informarse sobre su forma de vida, sus gustos y sus expectativas. La educación y la formación que se impartan a los profesionales contribuirán a un recibimiento hospitalario de los turistas.
4. Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades. Los atentados, agresiones, secuestros o amenazas dirigidos contra turistas o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos del patrimonio cultural o natural deben condenarse y reprimirse con severidad, de conformidad con la legislación nacional respectiva.
5. En sus desplazamientos, los turistas y visitantes evitarán todo acto criminal o considerado delictivo por las leyes del país que visiten, y cualquier comportamiento que pueda resultar chocante o hiriente para la población local, o dañar el entorno del lugar. Se abstendrán de cualquier tipo de tráfico de

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, y productos y sustancias peligrosos o prohibidos por las reglamentaciones nacionales.

6. Los turistas y visitantes tienen la responsabilidad de recabar información, desde antes de su salida, sobre las características del país que se dispongan a visitar. Asimismo, serán conscientes de los riesgos de salud y seguridad inherentes a todo desplazamiento fuera de su entorno habitual, y se comportarán de modo que minimicen esos riesgos.

Artículo 2**El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo**

7. El turismo, que es una actividad generalmente asociada al descanso, a la diversión, al deporte y al acceso a la cultura y a la naturaleza, debe concebirse y practicarse como un medio privilegiado de desarrollo individual y colectivo. Si se lleva a cabo con la apertura de espíritu necesaria, es un factor insustituible de autoeducación, tolerancia mutua y aprendizaje de las legítimas diferencias entre pueblos y culturas y de su diversidad.

8. Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores, y las personas con discapacidades, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos.

9. La explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a los niños, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su esencia. Por lo tanto, conforme al derecho internacional, debe combatirse sin reservas con la cooperación de todos los Estados interesados, y sancionarse con rigor en las legislaciones nacionales de los países visitados y de los países de los autores de esos actos, incluso cuando se hayan cometido en el extranjero.

10. Los desplazamientos por motivos de religión, salud, educación e intercambio cultural o lingüístico constituyen formas particularmente interesantes de turismo, y merecen fomentarse.

11. Se favorecerá la introducción en los programas de estudios de la enseñanza del valor de los intercambios turísticos, de sus beneficios económicos, sociales y culturales, y también de sus riesgos.

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Artículo 3

El turismo, factor de desarrollo sostenible

12. Todos los agentes del desarrollo turístico tienen el deber de salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico saneado, constante y sostenible, que sea capaz de satisfacer equitativamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras.

13. Las autoridades públicas nacionales, regionales y locales favorecerán e incentivarán todas las modalidades de desarrollo turístico que permitan ahorrar recursos naturales escasos y valiosos, en particular el agua y la energía, y eviten en lo posible la producción de desechos.

14. Se procurará distribuir en el tiempo y en el espacio los movimientos de turistas y visitantes, en particular por medio de las vacaciones pagadas y de las vacaciones escolares, y equilibrar mejor la frecuentación, con el fin de reducir la presión que ejerce la actividad turística en el medio ambiente y de aumentar sus efectos beneficiosos en el sector turístico y en la economía local.

15. Se concebirá la infraestructura y se programarán las actividades turísticas de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que se preserven las especies en peligro de la fauna y de la flora silvestre. Los agentes del desarrollo turístico, y en particular los profesionales del sector, deben admitir que se impongan limitaciones a sus actividades cuando éstas se ejerzan en espacios particularmente vulnerables: regiones desérticas, polares o de alta montaña, litorales, selvas tropicales o zonas húmedas, que sean idóneos para la creación de parques naturales o reservas protegidas.

16. El turismo de naturaleza y el ecoturismo se reconocen como formas de turismo particularmente enriquecedoras y valorizadoras, siempre que respeten el patrimonio natural y la población local y se ajusten a la capacidad de ocupación de los lugares turísticos.

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Artículo 4

El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad

17. Los recursos turísticos pertenecen al patrimonio común de la humanidad. Las comunidades en cuyo territorio se encuentran tienen con respecto a ellos derechos y obligaciones particulares.

18. Las políticas y actividades turísticas se llevarán a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural, que deben proteger y transmitir a las generaciones futuras. Se concederá particular atención a la protección y a la rehabilitación de los monumentos, santuarios y museos, así como de los lugares de interés histórico o arqueológico, que deben estar ampliamente abiertos a la frecuentación turística. Se fomentará el acceso del público a los bienes y monumentos culturales de propiedad privada con todo respeto a los derechos de sus propietarios, así como a los edificios religiosos sin perjuicio de las necesidades del culto.

19. Los recursos procedentes de la frecuentación de los sitios y monumentos de interés cultural habrán de asignarse preferentemente, al menos en parte, al mantenimiento, a la protección, a la mejora y al enriquecimiento de ese patrimonio.

20. La actividad turística se organizará de modo que permita la supervivencia y el florecimiento de la producción cultural y artesanal tradicional, así como del folklore, y que no conduzca a su normalización y empobrecimiento.

Artículo 5

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

21. Las poblaciones y comunidades locales se asociarán a las actividades turísticas y tendrán una participación equitativa en los beneficios económicos, sociales y culturales que reporten, especialmente en la creación directa e indirecta de empleo a que den lugar.

22. Las políticas turísticas se organizarán de modo que contribuyan a mejorar el nivel de vida de la población de las regiones visitadas y respondan a sus necesidades. La concepción urbanística y arquitectónica y el modo de explotación de las estaciones y de los medios de alojamiento turístico tenderán

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

a su óptima integración en el tejido económico y social local. En igualdad de competencia, se dará prioridad a la contratación de personal local.

23. Se prestará particular atención a los problemas específicos de las zonas litorales y de los territorios insulares, así como de las frágiles zonas rurales y de montaña, donde el turismo representa con frecuencia una de las escasas oportunidades de desarrollo frente al declive de las actividades económicas tradicionales.

24. De conformidad con la normativa establecida por las autoridades públicas, los profesionales del turismo, y en particular los inversores, llevarán a cabo estudios de impacto de sus proyectos de desarrollo en el entorno y en los medios naturales. Asimismo, facilitarán con la máxima transparencia y la objetividad pertinente toda la información relativa a sus programas futuros y a sus consecuencias previsibles, y favorecerán el diálogo sobre su contenido con las poblaciones interesadas.

Artículo 6**Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico**

25. Los agentes profesionales del turismo tienen obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estancia. Además, asegurarán la absoluta transparencia de las cláusulas de los contratos que propongan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio y a la calidad de las prestaciones que se comprometen a facilitar como a las compensaciones financieras que les incumban en caso de ruptura unilateral de dichos contratos por su parte.

26. En lo que de ellos dependa, y en cooperación con las autoridades públicas, los profesionales del turismo velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios. Se preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados. Asimismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, conforme a las modalidades que dispongan las reglamentaciones nacionales y, cuando corresponda, la de abonar una indemnización equitativa en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

27. En cuanto de ellos dependa, los profesionales del turismo contribuirán al pleno desarrollo cultural y espiritual de los turistas y permitirán el ejercicio de sus prácticas religiosas durante los desplazamientos.

28. En coordinación con los profesionales interesados y sus asociaciones, las autoridades públicas de los Estados de origen y de los países de destino

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

velarán por el establecimiento de los mecanismos necesarios para la repatriación de los turistas en caso de incumplimiento de las empresas organizadoras de sus viajes.

29. Los gobiernos tienen el derecho -y el deber-, especialmente en casos de crisis, de informar a sus ciudadanos de las condiciones difíciles, o incluso de los peligros con los que puedan encontrarse con ocasión de sus desplazamientos al extranjero. Sin embargo, les incumbe facilitar esas informaciones sin perjudicar de forma injustificada ni exagerada el sector turístico de los países receptores y los intereses de sus propios operadores. El contenido de las advertencias eventuales habrá, por tanto, de discutirse previamente con las autoridades de los países de destino y con los profesionales interesados. Las recomendaciones que se formulen guardarán estricta proporción con la gravedad de las situaciones reales y se limitarán a las zonas geográficas donde se haya comprobado la situación de inseguridad. Esas recomendaciones se atenuarán o anularán en cuanto lo permita la vuelta a la normalidad.

30. La prensa, y en particular la prensa especializada en turismo, y los demás medios de comunicación, incluidos los modernos medios de comunicación electrónica, difundirán una información veraz y equilibrada sobre los acontecimientos y las situaciones que puedan influir en la frecuentación turística. Asimismo, tendrán el cometido de facilitar indicaciones precisas y fiables a los consumidores de servicios turísticos. Para ese fin, se desarrollarán y se emplearán las nuevas tecnologías de comunicación y comercio electrónico que, al igual que la prensa y los demás medios de comunicación, no habrán de facilitar en modo alguno el turismo sexual.

Artículo 7**Derecho al turismo**

31. La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta. La participación cada vez más difundida en el turismo nacional e internacional debe entenderse como una de las mejores expresiones posibles del continuo crecimiento del tiempo libre, y no se le opondrá obstáculo ninguno.

32. El derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, y en particular a la limitación razonable de la duración del trabajo y a las vacaciones pagadas periódicas, que se garantiza en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el artículo 7.d del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

33. Con el apoyo de las autoridades públicas, se desarrollará el turismo social, en particular el turismo asociativo, que permite el acceso de la mayoría de los ciudadanos al ocio, a los viajes y a las vacaciones.

34. Se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen discapacidades.

Artículo 8**Libertad de desplazamientos turísticos**

35. Con arreglo al derecho internacional y a las leyes nacionales, los turistas y visitantes 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.

36. 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.

37. 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.

38. 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.

39. 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.

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Artículo 9

Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico

40. Bajo la supervisión de las administraciones de sus Estados de origen y de los países de destino, se garantizarán especialmente los derechos fundamentales de los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas, habida cuenta de las limitaciones específicas vinculadas a la estacionalidad de su actividad, a la dimensión global de su sector y a la flexibilidad que suele imponer la naturaleza de su trabajo.

41. Los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas tienen el derecho y el deber de adquirir una formación inicial y continua adecuada. Se les asegurará una protección social suficiente y se limitará en todo lo posible la precariedad de su empleo. Se propondrá un estatuto particular a los trabajadores estacionales del sector, especialmente en lo que respecta a su protección social.

42. Siempre que demuestre poseer las disposiciones y calificaciones necesarias, se reconocerá a toda persona física y jurídica el derecho a ejercer una actividad profesional en el ámbito del turismo, de conformidad con la legislación nacional vigente. Se reconocerá a los empresarios y a los inversores -especialmente en el ámbito de la pequeña y mediana empresa- el libre acceso al sector turístico con el mínimo de restricciones legales o administrativas.

43. Los intercambios de experiencia que se ofrezcan a los directivos y otros trabajadores de distintos países, sean o no asalariados, contribuyen a la expansión del sector turístico mundial. Por ese motivo, se facilitarán en todo lo posible, de conformidad con las legislaciones nacionales y las convenciones internacionales aplicables.

44. Las empresas multinacionales del sector turístico, factor insustituible de solidaridad en el desarrollo y de dinamismo en los intercambios internacionales, no abusarán de la posición dominante que puedan ocupar. Evitarán convertirse en transmisoras de modelos culturales y sociales que se impongan artificialmente a las comunidades receptoras. A cambio de la libertad de inversión y operación comercial que se les debe reconocer plenamente, habrán de comprometerse con el desarrollo local evitando que una repatriación excesiva de sus beneficios o la inducción de importaciones puedan reducir la contribución que aporten a las economías en las que estén implantadas.

45. La colaboración y el establecimiento de relaciones equilibradas entre empresas de los países emisores y receptores contribuyen al desarrollo

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

sostenible del turismo y a una repartición equitativa de los beneficios de su crecimiento.

Artículo 10

Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo

1. Los agentes públicos y privados del desarrollo turístico cooperarán en la aplicación de los presentes principios y controlarán su práctica efectiva.
2. Los agentes del desarrollo turístico reconocerán el papel de los organismos internacionales, en primer lugar el de la Organización Mundial del Turismo, y de las organizaciones no gubernamentales competentes en los campos de la promoción y del desarrollo del turismo, de la protección de los derechos humanos, del medio ambiente y de la salud, con arreglo a los principios generales del derecho internacional.



CAPÍTULO III

BIOÉTICA

3.1 Concepto

3.2 Calidad de Vida

3.3 Protección al medio ambiente

3.4 Causas y Consecuencias

3.1 Concepto

La bioética es la rama de la ética que se dedica a proveer los principios de conducta humana de la vida; sin embargo esta palabra es usada más específicamente para referirse a los avances tecnológicos en el campo de la Biología y la Medicina. Ésta no se limita al ámbito médico, sino que incluye todos los problemas éticos que tienen que ver con la vida en general, extendiendo de esta manera su campo a cuestiones relacionadas con el medio ambiente y al trato debido a los animales, aunque también abarca cuestiones éticas acerca de la vida que surgen en las relaciones entre biología, nutrición, medicina, política, derecho, filosofía, sociología, antropología, teología, etc.

En los últimos años, debido a los desastres ecológicos que ha provocado la actividad humana, el ser humano ha descubierto que tiene una gran responsabilidad frente a su planeta y a los otros seres vivos que habitan en él, ya que es el único ser con la capacidad no sólo de influir en el medio ambiente sino de transformarlo radicalmente; porque cuando el hombre llega a tener en sus manos el poder de cambiar a los seres vivos y manipularlos genéticamente, es bueno que se pregunte cuales son los límites de sus acciones, qué es lo bueno y lo malo, lo humano y lo inhumano.

La bioética es con frecuencia material de discusión política, lo que genera crudos enfrentamientos entre aquellos que defienden el progreso tecnológico en forma incondicionada y aquellos que consideran que la tecnología no es un fin en sí, sino que debe estar al servicio de las personas.

La bioética propone la búsqueda de una convivencia armoniosa entre los seres humanos y la naturaleza, donde los hombres logren una mejor calidad de vida, pero garantizando sostenibilidad en el manejo de los recursos, esto

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

principalmente porque se ha visto que factores tales como la explosión industrial, urbanística y agrícola sumada a una considerable elevación en las tasas de longevidad (extensión en los años de vida), han provocado que los seres humanos perdieran la perspectiva de que los recursos naturales son agotables y se dieron a la tarea de someterlos a una sobreexplotación excesiva. El resultado inmediato ha sido las frecuentes inundaciones producto de la erosión de los suelos extensión de los desiertos, el recalentamiento del planeta por la reducción de la capa de ozono y la desaparición incontrolada de especies que no se recuperarán jamás.

Principios fundamentales de la bioética

En 1979, los bioeticistas T. L. Beauchamp y J. F. Childress, definieron los cuatro principios de la bioética: **autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia.**

 Principio de autonomía

La autonomía expresa la capacidad para darse normas a uno mismo sin influencia de presiones externas o internas. El principio de autonomía tiene un carácter imperativo y debe respetarse como norma, excepto cuando se dan situaciones en que las personas puedan ser no autónomas o presenten una autonomía disminuida (personas en estado vegetativo o con daño cerebral, etc.), en cuyo caso será necesario justificar por qué no existe autonomía o por qué ésta se encuentra disminuida. En el ámbito médico, el consentimiento informado es la máxima expresión de este principio de autonomía, constituyendo un derecho del paciente y un deber del médico, pues las preferencias y los valores del enfermo son primordiales desde el punto de vista ético y suponen que el objetivo del médico es respetar esta autonomía porque se trata de la salud del paciente.

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA** Principio de beneficencia**

Obligación de actuar en beneficio de otros, promoviendo sus legítimos intereses y suprimiendo perjuicios. En medicina, promueve el mejor interés del paciente pero sin tener en cuenta la opinión de éste. Supone que el médico posee una formación y conocimientos de los que el paciente carece, por lo que aquél sabe (y por tanto, decide) lo más conveniente para éste. Es decir "todo para el paciente pero sin contar con él".

Un primer obstáculo al analizar este principio es que desestima la opinión del paciente, primer involucrado y afectado por la situación, prescindiendo de su opinión debido a su falta de conocimientos médicos. Sin embargo, las preferencias individuales de médicos y de pacientes pueden discrepar respecto a qué es perjuicio y qué es beneficio. Por ello, es difícil defender la primacía de este principio, pues si se toman decisiones médicas desde éste, se dejan de lado otros principios válidos como la autonomía o la justicia.

 Principio de no maleficencia

Abstenerse intencionadamente de realizar acciones que puedan causar daño o perjudicar a otros. Es un imperativo ético válido para todos, no sólo en el ámbito biomédico sino en todos los sectores de la vida humana. En medicina, sin embargo, este principio debe encontrar una interpretación adecuada pues a veces las actuaciones médicas dañan para obtener un bien. Entonces, de lo que se trata es de no perjudicar innecesariamente a otros. El análisis de este principio va de la mano con el de beneficencia, para que prevalezca el beneficio sobre el perjuicio.

Las implicaciones médicas del principio de no maleficencia son varias: tener una formación teórica y práctica rigurosa y actualizada permanentemente para dedicarse al ejercicio profesional, investigar sobre tratamientos, procedimientos o terapias nuevas, para mejorar los ya existentes con objeto de que sean

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

menos dolorosos y lesivos para los pacientes; avanzar en el tratamiento del dolor; evitar la medicina defensiva y, con ello, la multiplicación de procedimientos y/o tratamientos innecesarios.

 Principio de justicia

Tratar a cada uno como corresponda, con la finalidad de disminuir las situaciones de desigualdad (ideológica, social, cultural, económica, etc.). En nuestra sociedad, aunque en el ámbito sanitario la igualdad entre todos los hombres es sólo una aspiración, se pretende que todos sean menos desiguales, por lo que se impone la obligación de tratar igual a los iguales y desigual a los desiguales para disminuir las situaciones de desigualdad.

El principio de justicia puede desdoblarse en dos: un principio formal (tratar igual a los iguales y desigual a los desiguales) y un principio material (determinar las características relevantes para la distribución de los recursos sanitarios: necesidades personales, mérito, capacidad económica, esfuerzo personal, etc.).

Las políticas públicas se diseñan de acuerdo con ciertos principios materiales de justicia. En España, por ejemplo, la asistencia sanitaria es teóricamente universal y gratuita y está, por tanto, basada en el principio de la necesidad. En cambio, en Estados Unidos la mayor parte de la asistencia sanitaria de la población está basada en los seguros individuales contratados con compañías privadas de asistencia médica.

Para excluir cualquier tipo de arbitrariedad, es necesario determinar qué igualdades o desigualdades se van a tener en cuenta para determinar el tratamiento que se va a dar a cada uno. El enfermo espera que el médico haga todo lo posible en beneficio de su salud. Pero también debe saber que las

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

actuaciones médicas están limitadas por una situación impuesta al médico, como intereses legítimos de terceros.

La relación médico-paciente se basa fundamentalmente en los principios de beneficencia y de autonomía, pero cuando estos principios entran en conflicto, a menudo por la escasez de recursos, es el principio de justicia el que entra en juego para mediar entre ellos. En cambio, la política sanitaria se basa en el principio de justicia, y será tanto más justa en cuanto que consiga una mayor igualdad de oportunidades para compensar las desigualdades.

Alcance de la bioética

El término bioética no solo abarca temas morales en el ámbito de la medicina sino que también incluye:

- ✚ Cuestiones epistemológicas: modelos explicativos sobre la conducta humana (p.ej. debate entre el determinismo biológico y la influencia ambiental), metáforas y modelos sobre el papel de los genes, etc.

- ✚ Cuestiones ontológicas (estatuto de lo humano al comienzo y al final de la vida; estado vegetativo persistente; relación entre la dotación genética y la identidad del individuo, etc.).

3.2 Calidad de vida

Es un concepto que se utiliza básicamente para evaluar el bienestar social de individuos y sociedades. Este término se utiliza en varios contextos como por ejemplo para referirse a la sociología, ciencia política, estudios médicos, estudios del desarrollo, etc.; mas no debería ser confundido con el concepto de estándar o nivel de vida que se asocia más con otros términos tales como ingresos, riqueza y empleo.

"Yo admiro mucho a doña Mirian, es gruesa, cachetona y rosadita; se ve siempre tan saludable". La calidad de vida no se nutre de apariencias físicas. Cuando una persona presenta una imagen similar al ejemplo de doña Miriam, puede ocurrir todo lo contrario a como tradicionalmente se piensa. Hoy se sabe que la obesidad no es necesariamente signo de buena salud. La calidad de vida implica salud física y mental, alimentación equilibrada, acceso a la diversión e interrelaciones satisfactorias. Si alguno de esos elementos falla, de seguro la persona sufre algún grado de desequilibrio. La calidad de vida designa la autorealización plena de los hombres y mujeres, en encuentro con su propia identidad. Este concepto define realización de la existencia humana, partiendo de una constante satisfacción de necesidades (alimentación, vestido, habitación, etc). La calidad de vida implica el libre desarrollo de las actividades del individuo en la recreación, el disfrute del arte, el adecuado intercambio comunicativo, las relaciones sociales y religiosas y el esfuerzo solidario en lucha por una vida más satisfactoria para todos. Aunque no es una realidad cuantificable (que se pueda medir), no basta con medir la calidad de vida en términos económicos, como usualmente se hace. Pues el desarrollo económico no es garantía segura de calidad de vida, aunque constituye un factor necesario para su logro. Por eso la ética postula que limitar el crecimiento económico de un país, una región o una familia significa un atentado contra su calidad de vida. Desde el punto de vista moral, la calidad de vida es la finalidad básica de

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

la ética, pues la realización de condiciones de vida que respondan a la dignidad humana garantiza el bienestar de la mayor cantidad posible de hombres y mujeres. Un Estado o una empresa que no procure el mejoramiento continuo de la calidad de vida de sus ciudadanos o empleados, no está cumpliendo con los requerimientos éticos mínimos. Los empresarios también están en obligación de garantizar calidad de vida para sus trabajadores y comunidades circundantes. Trabajadores que gocen de equilibrio físico y mental aportarán mejor calidad en los servicios. Comunidades satisfechas con la presencia de una empresa que las beneficia, colaborarán para que el negocio se consolide y crezca. . (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

A continuación unos consejos para vivir con calidad de vida interior:

- ✚ TRABAJE con perseverancia y logrará alcanzar todo lo que anhela.
- ✚ APRENDA a DECIR NO, sin sentirse culpable, o creer que lastima a alguien. Querer agradar a todos produce mucho desgaste y al final se termina en conflicto
- ✚ PLANEE su día, pero deje siempre un buen espacio para cualquier imprevisto, consciente de que no todo depende de usted. Disponga de un plan “B”.
- ✚ CONCENTRESE en una tarea a la vez. Por más capacidad mental que usted posea, se cansa... la dispersión solo produce desorden y contradicción.

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

- ✚ OLVIDESE de una vez por todas que usted es indispensable en el trabajo, la casa, o el grupo habitual de estudio. Por más que esto le desagrade, todo camina sin su participación, a no ser que sea para usted mismo.
- ✚ DEJE de sentirse responsable por el placer o el dolor de otros. Usted no es la fuente de los deseos, ni su eterno maestro de ceremonias.
- ✚ EVITE involucrarse en ansiedades y tensiones ajenas, en lo que se refiere a ansiedad y tensión. Espere un poco y después retorne al diálogo y a la acción.
- ✚ PIDA AYUDA siempre que sea necesario, teniendo el buen sentido de pedírsela a las personas correctas.
- ✚ SEPARE los problemas reales de los imaginarios y elimínelos, solo son pérdida de tiempo y ocupan un espacio mental precioso para cosas más importantes.
- ✚ INTENTE descubrir el placer de actividades cotidianas como dormir, comer y pasear, sin creer que es lo máximo que puede conseguir en la vida.
- ✚ SU FAMILIA NO es usted, esta junto a usted, compone su mundo pero no es su propia identidad.
- ✚ COMPRENDA que los principios y convicciones inflexibles, pueden ser un gran lastre que impide el movimiento y la búsqueda personal.

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

El tema de la bioética también envuelve otra serie aspectos que de una u otra forma se convierten en etapas de cada ser humano, estas son la Salud, enfermedad y muerte.

Salud

"¿Qué es la vida, se preguntó un científico? La respuesta llegó muchos años después, cuando en una cama de hospital sintió que poco a poco la perdía. Respondió entonces: un instante, un respiro en el tiempo, una partícula minúscula en el universo. Aunque corta, la disfruté, pero ya estoy demasiado viejo para explicarla. La vida es hacer, deshacer, transformar y transformarse. Cuando el ser humano muere, sólo queda ceniza y las obras que realizó". Antes que un problema, la vida constituye una experiencia. Es un bien temporal que la naturaleza proporciona para el disfrute y desarrollo, que va desde el mismo acto de la reproducción, hasta la transformación de la naturaleza misma.

Pero para que la vida sea una realidad, se requiere de la salud, entendida como un estado de bienestar, que nunca es pleno, por la imperfección del ser humano y su dependencia del entorno (su alrededor). En la naturaleza, donde vive, debe compartir con animales, virus, bacterias, microorganismos, plantas, minerales y partículas, que muchas veces ni percibe. La salud entonces es un estado ideal que los seres humanos no llegan a disfrutar nunca plenamente. Sin embargo, un estado de salud aceptable le permitirá gozar de una vida más plena. Las actividades turísticas tienen la obligación de procurar que turistas y trabajadores cuenten y gocen de una buena salud. (Material Didáctico "Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001").

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

La enfermedad

"Pobrecito, no ha cumplido diez años y ya tiene la cara alargada, unas grandes ojeras y prácticamente ya no camina". La enfermedad, es inevitable y no se requiere ser un anciano para padecerla. Cualquier persona está expuesta a un desequilibrio inmunológico (sistema corporal que protege contra las infecciones) y a sufrir un resfrío, una infección o hasta una enfermedad que puede inhibir su pleno desarrollo o hasta llevarlo a la muerte. Éticamente la enfermedad no es un estado deseable, como ocurrió en el pasado, donde las religiones proponían la resignación al dolor como medio de purificación de los pecados. Por el contrario, la ética propone la búsqueda permanente del bienestar y no acepta que el hombre pueda convertirse en prisionero de su propia enfermedad ya que la vida es un bien, un beneficio y un valor por el cual hay que luchar. La enfermedad, por grave que sea, no debe transformarse en algo que contradice, disminuye, estorba o paraliza el deseo de vivir y aunque provoque un debilitamiento y hasta el bloqueo de las fuerzas del individuo, es indispensable sobreponerse, buscar ayuda profesional, realizar todos los esfuerzos necesarios y caminar siempre en esperanza pues la misión del hombre es luchar contra todo lo que amenace su propia existencia. Para la actividad turística no debe tampoco ser extraño el adecuado acceso a los servicios de salud de los turistas y trabajadores y por ningún motivo puede jugarse el chance de poner en peligro la integridad física de los seres humanos que participan de sus servicios (Material Didáctico "Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001").

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

La muerte

*"Dicen que mala hierba nunca muere. Parece una ciruela, pero ahí está, vivita y coleando. Ya se murieron todos los hijos, pero ella sigue ahí, con más de cien años". Pese al esfuerzo por conservar la vida, los seres humanos tienen una predisposición genética que limita su existencia y aunque en las últimas décadas la tecnología farmacológica (de producción de medicinas) y científica ha logrado extender la edad los seres humanos, los organismos continúan agotándose y muriendo. Incluso varias corrientes filosóficas han sostenido que el hombre "es un ser para la muerte" y la ven como una situación biológica límite. Epicuro llegó a decir incluso que "mientras existimos nosotros, no existe la muerte y cuando existe la muerte, ya no existimos nosotros". No existe la muerte, sino el hombre como ser para la muerte.. Morir es una modalidad de la existencia presente a lo largo de todos los momentos de la vida, como su posibilidad límite. Entonces la muerte viene a coronar las diversas opciones de la existencia. Desde la perspectiva ética, la muerte es un derecho de todo hombre y mujer. Por eso no es ético que los familiares le oculten al paciente su enfermedad. Modernamente incluso se habla de la eutanasia, o sea el derecho a que el paciente decida su muerte, cuando las complicaciones son tan crónicas y el dolor tan intenso que ya no desea la vida. La actividad turística tampoco escapa a la muerte. Debe entonces estar preparada para que en cualquier momento ocurra un deceso en sus instalaciones. **(Material Didáctico "Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001")**.*

3.3 Protección al medio ambiente

Ecología

Es la ciencia que se encarga de estudiar a los seres vivos y su ambiente físico (luz y el calor o radiación solar, la humedad, el viento, el oxígeno, el agua, atmósfera) y ambiente biológico (formado por los organismos vivos, principalmente plantas y animales).

La ecología, disciplina que estudia las leyes biológicas que regulan las relaciones entre los organismos y su ambiente natural, estudia también el comportamiento del hombre en el ámbito de la naturaleza. En un largo recuento de la intervención del hombre sobre el medio, la ecología ha registrado que las grandes alteraciones del planeta son producto de la mano del hombre, que con sus agroquímicos, tala irracional, urbanismo desmedido, múltiples derrames de hidrocarburos y la exagerada contaminación que genera, está alterando sistemáticamente el orden natural.

Con base en lo mencionado anteriormente la ética propone que durante la planificación y utilización de las tierras y de los recursos naturales se atienda a la conservación de la mayor variabilidad posible, como garantía para la estabilidad del ambiente y de su buena salud. Los ambientalistas tienen tiempo de venir denunciando que los beneficios del desarrollo no se están compartiendo equitativamente y que un incremento sin precedentes de la población humana ha sobrecargado los sistemas sociales y ecológicos. Por eso es indispensable realizar una planificación exhaustiva del uso de los recursos para no caer en la autodestrucción del planeta y para ello la ética propone que el espíritu de solidaridad humana y de afinidad con la supervivencia imponga valores para una forma de vida sostenible, partiendo de los siguientes principios: a) Respetar la Tierra y la vida en toda su diversidad. b) Construir sociedades democráticas que sean justas, participativas, sostenibles y pacíficas

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

c) Proteger y restaurar los sistemas ecológicos. d) Adoptar patrones de producción, consumo y reproducción que salvaguarden las capacidades regenerativas de la Tierra, los derechos humanos y el bienestar comunitario. e) Impulsar el estudio de la sostenibilidad ecológica f) Erradicar la pobreza como un urgencia ética, social y ambiental. g) Eliminar la discriminación en todas sus formas: raza, color, género, orientación sexual, religión, idioma y el origen nacional o social. h) Fortalecer las instituciones democráticas en todos los niveles i). Integrar en la educación formal los valores necesarios para un modo de vida sostenible. o) Tratar a todos los seres vivos con respeto y consideración. p) Promover una cultura de tolerancia, no violencia y paz.

Ante estas situaciones tan sorprendentes y como una práctica concreta e inmediata es necesarios que la actividad hotelera se proponga con seriedad la máxima reducción de los desechos sólidos, el tratamiento de las aguas residuales antes de vertirlas en los ríos, un ahorro sustancial de los recursos y establecer un compromiso serio con la protección integral del medio ambiente y las especies.

Conciencia Turística¿Qué implica la conciencia?

- Valores (diversidad de actores)
- Actitudes (cambio, adaptación)
- La realidad es la conciencia
- Mayor conciencia (reflexión o choque de experiencias)

Tener conciencia turística, es poseer un conocimiento certero y reflexivo de la importancia de una actividad que engrandece al país principalmente y tener claro que es tarea de todos y de cada uno de nosotros el trabajar para que se pueda lograr el objetivo propuesto. Ser consciente turísticamente, es transformar un país en una hermosa casa, donde todos los visitantes puedan

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

disfrutar y ganar con ello el logro de una conducta de cuidado y preservación de nuestro patrimonio cultural y recursos naturales.

Para que esta llamada conciencia turística se pueda dar no sólo en las personas que ofertan los servicios turísticos, sino todas aquellas quienes se pueden beneficiar con el turismo (comunidad, región, etc) es necesario que se busquen mecanismos sociales que consigan crear esa conciencia en los individuos, y la mejor manera de lograrlo es a través de la educación ya que es todo un proceso de formación de la conducta para su desenvolvimiento personal y profesional en el mundo.

ELEMENTOS DE UNA ÉTICA AMBIENTAL

- Desarrollo de una conciencia “global” y no excesivamente localista respecto al ambiente.
- Aprendizaje de una modalidad no consumista de utilización de los recursos materiales.
- Incorporación a las prácticas cotidianas de una actitud moral de valoración y estima hacia la naturaleza.
- Reconocimiento y respeto por los derechos de las generaciones futuras.
- Ampliación del centro de referencia moral. Reconfiguración de la subjetividad.
- Invención de nuevas enunciaciones colectivas referidas a la familia, la escuela, el barrio, la comunidad, la pareja, etc.

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA**HACIA UNA ÉTICA AMBIENTAL**

En un sentido general, «Ética ambiental» es toda aquella que orienta nuestro trato con el mundo natural.

LAS DISTINTAS CLASES DE ÉTICA AMBIENTAL

Para orientar nuestra relación con el medio ambiente pueden resultar válidas distintas clases de ética:

- 1. Una Ética centrada en el ser humano:** Sólo considera moralmente relevantes a las personas; y respeta al mundo natural en la medida en que ello pueda afectar a las personas. Las personas por considerar pueden ser sólo los individuos existentes y/o las generaciones presentes y futuras.
- 2. Una ética centrada en los animales sentientes** (que significa una refrescante propuesta sobre la inteligencia, no como inteligencia comprensiva, sino como inteligencia aprehensiva, inteligencia directa y no mediatizada sobre las cosas): Permite jerarquizar a los animales otorgando un peso diferente a los intereses de cada uno.
- 3. Una ética centrada en cualquier forma de vida:** Incluye a las plantas, a los organismos unicelulares, los ecosistemas y al conjunto de la biosfera. Puede otorgar diferente valor moral a las entidades vivas, en función de su grado de complejidad.

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

4. **Una ética centrada en todo tipo de seres naturales:** Tiene en cuenta los sistemas físicos, las formaciones naturales, rocosas, montañosas, etc.
5. **El Holismo ecológico:** Se interesa moralmente por las especies o los sistemas en su conjunto, y no por los individuos. Puede combinarse con cualquiera de las éticas anteriores, dando lugar a holismos “sentientes”, “vitalistas”, o “naturalistas”.

3.4 CAUSAS Y CONSECUENCIAS

¿A quién beneficia o perjudica una nueva ética medioambiental?

Viajar puede ser una actividad muy perjudicial para el medio ambiente si no se toman las medidas necesarias. Las emisiones contaminantes de gases de efecto invernadero de los vehículos o los aviones, la producción y abandono de residuos en el entorno, o el daño a los ecosistemas naturales pueden ser evitadas o reducidas con la puesta en práctica de unos consejos ecologistas. Los viajes respetuosos con el medio ambiente, además de una buena alternativa para los que estén cansados del turismo de masas convencional, ofrecen unas vacaciones agradables y en armonía con el entorno, permitiendo conocer la cultura, costumbres, gastronomía y tradiciones de las poblaciones locales.

Algunos de los problemas que afectan al conjunto de la sociedad tienen que ver en su mayoría con el tema de la conducta humana, la cual involucra el dominio de las relaciones consigo mismo y con los demás seres humanos. El tema de la ética es muy poco aplicado por la sociedad y se puede ejemplificar en las actividades humanas las cuales han generado cambios drásticos en el medio ambiente en los últimos cincuenta años al punto que han puesto en

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

peligro la existencia de los seres vivos sobre la tierra; todo esto se ha convertido en un motivo de preocupación ética.

Tradicionalmente, el tema de la ética no ha estado ligado a los aspectos referentes a la naturaleza y al medioambiente. Las viejas cuestiones de la relación entre el ser y el deber, la causa y el fin, la naturaleza y el valor, que son del dominio de la ética, han estado circunscritas a una esfera en donde ha quedado excluido el tema del medioambiente. Y sólo hasta hace poco tiempo éste tema ha pasado a tener una preocupación ética notable.

En esta sociedad globalizada, el eje de la actividad turística ha sido atravesado por el consumismo. En un mercado ansioso de novedades, se venden sueños, fantasías, esperanzas e imaginarios sociales. Este impulso consumista transformó en bienes de consumo al medio ambiente, es decir a los recursos naturales y culturales, por lo que se debe tratar de evitar caer en el empobrecimiento progresivo de estos recursos como respuesta a las demandas de turistas ávidos de banalidades. Dado que es preciso hacer todo lo posible para que el turismo no llegue a convertirse en una forma moderna de explotación, sino todo lo contrario que sea la ocasión de un útil intercambio de experiencias y de diálogo fructífero entre los pueblos.

Con base en lo anterior es que surge la iniciativa por parte de la Organización Mundial del Turismo, de sancionar el Código Ético Mundial para el Turismo, con la intención y propósito de que sea el marco de referencia para que las diferentes empresas del sector, puedan desarrollarse reduciendo al mínimo los efectos negativos generados por esta actividad sobre el medio ambiente y el patrimonio cultural, al tiempo que se aprovechen al máximo sus beneficios y ventajas en cuanto a la protección del desarrollo sostenible y el alivio de la pobreza y el entendimiento entre las naciones.

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Es indudable que lo que se necesita hoy es el desarrollo de negocios turísticos inclusivos y equitativos -dentro de los parámetros de sostenibilidad global- para lo cual se está ante la necesidad fundada de adoptar otros paradigmas para el estudio del impacto y la generación de estos negocios turísticos, tal el caso de los enfoques de la economía ecológica y la economía ambiental. En otras palabras, se debe pensar en este tipo de negocios desde una concepción basada en estrategias fundamentadas en valores éticos y sociales, desarrollando vínculos interdisciplinarios, analizando cuestiones sociales, económicas, históricas, culturales y naturales (medioambientales) presentes en la consolidación de todo desarrollo verdadero.

Una Responsabilidad Social- Empresarial

A partir del hecho que el negocio turístico y por lo tanto, el accionar de las empresas, impacta en los recursos naturales y en algunas ocasiones hasta los puede alterar radicalmente, al punto de evitar la pérdida de beneficios, lo cual ha generado una gran preocupación en cuanto a mantener el entorno ambiental sano que permita lograr un desarrollo turístico sustentable y una excelente relación entre el ser humano y la naturaleza.

Así, la preocupación por el ambiente avanza cada día más exigiendo a los actores involucrados que asuman su responsabilidad en un cien por ciento. No obstante, se debe tener cuidado y no caer en el reduccionismo de creer que sólo con proteger el medio ambiente, se cumple con esa responsabilidad social sino buscar alternativas de mejora continua dentro y fuera de la actividad turística.

Es necesario que la empresa tome en cuenta acciones importantes tales como:

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

- Relaciones con el Medio-Ambiente: consideración y evaluación por parte de la empresa del impacto ambiental de su actividad.
- Relaciones con el personal: alude al rol de la empresa como empleador con relación al trato con sus empleados y las condiciones de trabajo que promueve.
- Actividades Filantrópicas: apoyo y/o compromiso de la empresa con causas o entidades de bien público. (acciones de caridad, donaciones, etc.)
- Voluntariado Corporativo: programas desarrollados por la empresa mediante los cuales su personal realiza, de modo desinteresado, actividades con el fin de servir al bienestar de la comunidad.
- Cumplimiento de las obligaciones fiscales: alude a las responsabilidades impositivas de la empresa de acuerdo a la normativa vigente.

El empresario turístico de este siglo XXI tiene ante sí un gran desafío. Al analizar el concepto de Desarrollo Sostenible, se hace evidente que implementarlo no significa aplicar recetas y lograr el éxito, sino que implica el compromiso del empresario con un desempeño ético y responsable. Hay empresas que ya lo han comprendido y desde hace varios años han comenzado a desarrollar políticas imbuidas de este espíritu. Hay prácticas muy diferentes que pueden llevarse a cabo y no todas implican una inversión de capital mayor a la proyectada, ni tampoco deben ser llevadas a cabo sólo por las grandes corporaciones, sino que cualquier pequeño emprendedor las puede y debe adoptar.



CAPÍTULO IV

ÉTICA LABORAL

- 4.1 Deberes y Derechos**
- 4.2 Normas de Seguridad**
- 4.3 Eficiencia y Eficacia**
- 4.4 Servicio al Cliente**
- 4.5 Frustración**
- 4.6 Rotación de puestos**

ÉTICA LABORAL

"El trabajo es un derecho del individuo y una obligación con la sociedad. El Estado debe procurar que todos tengan ocupación honesta y útil, debidamente remunerada, e impedir que por causa de ella se establezcan condiciones que en alguna forma menoscaben la libertad o la dignidad del hombre o degraden su trabajo a la condición de simple mercancía. El Estado garantiza el derecho de libre elección de trabajo". El artículo 56 de la Constitución Política de Costa Rica recoge algunos puntos esenciales que inspiran la Ética Laboral. Pues esta rama de la ética trata precisamente de la sana convivencia entre patronos, trabajadores y Estado. En síntesis se puede decir que la Ética Laboral es la disciplina que estudia y fija pautas para garantizar una relación justa y equitativa en los contratos verbales o formales y en las interrelaciones que establece un empleador con sus trabajadores, así como los deberes y obligaciones que tienen ambas partes apegados a las normas jurídicas existentes y la labor de árbitro y contralor que debe ejecutar el Estado desde el Ministerio de Trabajo y los Tribunales de Justicia para garantizar equidad. . (Material Didáctico "Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001").

4.1. Deberes y Derechos

Derechos

"¿Porqué mi salario es inferior al resto de trabajadores del hotel? Preguntó María Ester al jefe de personal. La respuesta fue contundente: usted es mujer. Está demostrado que los hombres son más eficientes, por eso gana de acuerdo a su condición". Desde la perspectiva ética el género no puede ser una razón de desigualdad salarial. Tampoco la raza, la opción sexual, la clase social, la cultura o cualquier circunstancia que establezca barreras en contra de la tolerancia. Además del derecho al trabajo, la Constitución Política de Costa Rica garantiza el derecho a un salario mínimo que procure bienestar y existencia digna. También es clara en anotar que se debe recibir igual salario por igual labor. Es decir que sin importar el sexo, la remuneración debe ser igual para todos y todas las que realizan las mismas tareas (cf. artículo 57). La jornada ordinaria de ocho horas diarias y 48 a la semana para el trabajo diurno, y de seis horas diarias y 36 a la semana para las labores nocturnas son consignadas también como un derecho. Así como el pago de horas extras cuando se excede esta jornada, período durante el que se gana tiempo y medio, (cf. artículo 58) Un día de descanso semanal, vacaciones anuales pagadas, libertad de sindicalización, derecho a huelga y a firmar convenciones colectivas, indemnización por despido sin justa causa, condiciones de seguridad e higiene en el lugar de trabajo, seguro social, seguro contra riesgos profesionales, son derechos irrenunciables. (cf. artículos 58-74 de la Constitución Política y Convenios 87 "Sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación" y Convenio 98: "Sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva", de la OIT).

El patrono, por su parte, tiene derecho a sus trabajadores cumplan con las jornadas de trabajo pactadas, que lleguen puntualmente a sus labores, que aporten esfuerzos significativos para que los productos que ofrece reúnan las

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

condiciones de calidad y eficiencia y que sus empleados contribuyan significativamente a que el negocio mantenga los estándares de higiene y seguridad para los clientes. Además, los patronos tienen derecho a que sus trabajadores empleen adecuadamente sus horas laborales sin distracciones que perjudiquen el desarrollo económico de la empresa y tiene derecho a pactar normas de comportamiento y contratos de trabajo acorde a sus necesidades y la rentabilidad que requiere la empresa, pero sin violentar las normas legales establecidas. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

Deberes

"Hoy miré a Carla recogiendo unos papeles que estaban en el corredor, yo jamás lo haría, menos siendo la gerente de alimentos y bebidas. A mí no me toca, para eso están los misceláneos, mi responsabilidad es sólo administrativa, a mí no me pagan por eso". El tradicional mí no me toca es una actitud que debe irse desterrando poco a poco. Todos son responsables del hotel que les da trabajo y por eso aunque recoger un papel que alguien dejó caer no se estipula en el contrato de trabajo, por solidaridad con el medio ambiente debe nacer en el corazón de cada cual el deseo de mantener limpias las instalaciones. Los trabajadores y los empleadores no sólo tienen derechos, también deberes. El Código de Trabajo fija como deberes de los empleadores dar un trato igualitario a sus trabajadores costarricenses o extranjeros, abstenerse de maltratos de palabra o de obra, dar oportunamente a sus empleados los útiles, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar sus labores y pagar el salario correspondiente que éste pierda cuando se vea imposibilitado a trabajar por responsabilidad del patrono. Se alejan de la ética laboral los empleadores que exijan a sus trabajadores a comprar artículos a determinados establecimientos o personas, que los induzcan a participar en negocios ilícitos u ofrezcan dinero o trato especial a cambio de retirarse de su sindicato u organización laboral o ejecutar cualquier acto que restrinja los

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

derechos de los trabajadores (cf. artículo 69 y 70). Los patronos tienen expresamente prohibido contratar el trabajo de mujeres o menores de edad para desempeñar labores insalubres, pesadas o peligrosas.

*Para los trabajadores, el Código fija como deberes el desempeñar adecuadamente el puesto para el que se le contrató, ejecutar sus labores con intensidad, cuidado y esmero, conservar en buen estado las herramientas o utensilios que tenga el hotel y observar las buenas costumbres en el sitio de trabajo. Además el empleado debe colaborar con la empresa en caso de siniestro o riesgo inminente, someterse a reconocimiento médico al solicitar su ingreso, observar las medidas preventivas estipuladas para el personal y los turistas y guardar con celo la privacidad de los clientes. No es ético que los empleados abandonen su trabajo en horas de labor sin que medie causa justa o licencia del patrón, que laboren en estado de embriaguez o después de consumir drogas, ni que se aprovechen de su puesto para sustraer o utilizar indebidamente los bienes del hotel (cf. artículos 71 y 72). Tampoco es moralmente aceptable que patronos o trabajadores generen negocios para la venta del patrimonio cultural o ecológico a los turistas ni que promuevan la prostitución de hombres o mujeres adultas o menos de niños y niñas. **(Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).***

4.2. Normas de seguridad

"Eliminemos de este presupuesto la compra de guantes, mascarillas botiquines y mangueras de apagar incendios, eso nos hará ahorrar muchos miles de colones". Economizar recursos no puede ser un factor determinante para contar con la seguridad adecuada de turistas y trabajadores. Para que el Código Ético Mundial para el Turismo se comience a ejecutar gradual y adecuadamente, los propietarios de los hoteles deben realizar importantes esfuerzos para desterrar de sus instalaciones cualquier tipo de contaminación que atente contra la salud

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

o integridad de las personas o el medio ambiente. Es necesario eliminar al máximo la contaminación sónica (por ruido), por uso de químicos o materiales tóxicos, el vertido de aguas sin su debido tratamiento y la exposición de los trabajadores a riesgos en el desempeño de sus labores. Si se deben limpiar los vidrios en edificios de más de un piso, pintar o realizar arreglos, es indispensable contar con todas las medidas de seguridad para evitar accidentes que podrían afectar al trabajador, el desempeño de sus labores e incluso acarrear pérdidas por pago de incapacidades o enfermedades crónicas, que produzcan invalidez o la misma muerte.

*El uso de guantes en el lavado de ropa o de la vajilla puede prevenir la aparición de alergias o molestias que impiden el desempeño adecuado de una labor. Lo mismo que el uso de mascarillas en la limpieza de tanques sépticos. Es necesario que el patrono solicite ayuda al Departamento de Seguridad Ocupacional del Instituto Nacional de Seguros para que inspeccione el hotel y realice las recomendaciones oportunas, además de que cuente con pólizas que le permitan asegurar a sus trabajadores y clientes ante posibles percances. El trabajador, por su parte, está en la obligación de emplear con responsabilidad los implementos de seguridad que se le proporcionen, llamar la atención de sus compañeros cuando por descuido o demostraciones temerarias de valentía se someten a riesgos innecesarios, y si la conducta persiste, comunicarlo a sus jefes inmediatos. Es mejor caer mal pero evitar un accidente, que guardar silencio y ser complaciente cargando luego con la culpa de no conversar sobre las conductas riesgosas. **(Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).***

4.3. Eficiencia y eficacia

"Marianela es muy eficiente, pero muy poco eficaz. Termina las cartas en un tiempo récord, pero siempre están llenas de errores, con los márgenes mal puestos y con una redacción fatal". Eficiencia y eficacia es la fórmula que debe

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

reinar en el desempeño de las labores habituales. Pero para ello se requiere de un gran equilibrio porque se puede ser un eficiente, pero muy poco eficaz, como el caso de Marianela. Se trata de que los productos o servicios salgan a tiempo, pero con la mejor calidad posible. A veces es mejor tardar un poco pero que el cliente quede totalmente satisfecho. La eficiencia es una cualidad siempre muy admirada. Antes de que el cliente solicite un servicio, lo lógico sería que se le ofreciera previamente. Una buena comunicación será en definitiva el mejor seguro para conseguir la eficiencia, pero desde luego hay que conocer un poco sus necesidades y expectativas.

*Sin eficacia, la eficiencia sería nula. Es necesario que en el menor tiempo posible se brinde el mejor servicio. Cabe destacar, sin embargo, que sin un buen trabajo en equipo se puede lograr la eficiencia, pero casi nunca ambas cualidades juntas. La mutua colaboración garantiza el servicio a tiempo, sin errores y de la mejor calidad. **(Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”)**.*

4.4. Servicio al cliente

"¿Es posible conseguir un taxi antes de las 5 a.m. para ir a la playa?, preguntó el turista. Si señor, pero además le ofrecemos vuelos privados para que no tenga que madrugar tanto, servicios de lancha para que pueda conocer todo el golfo, excursiones grupales que le permiten un tour por toda la zona y a precios muy económicos. Estamos para servirle, explicó el gerente de alimentos y bebidas". En la recepción le brindarán toda esa información, podría haber sido la respuesta del gerente de alimentos y bebidas, pero los turistas no tienen la obligación de saber qué puesto desempeña cada cual en el hotel, por eso pregunta al que esté más cerca en el momento en que lo requiera. Si usted no tiene la respuesta, no evada su responsabilidad, comuníquese con el responsable y pregúntele. Nada cuesta perder unos minutos, pero que el turista se lleve una buena impresión de usted y de todo el hotel. "¿A dónde queda el

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Cerro de la Muerte? Creo que por San Carlos o Limón, no estoy muy seguro". No se debe salir al paso con respuestas imprecisas, ni menos falsas. Aunque no se de la respuesta de inmediato lo mejor es indicar que se conseguirá el dato preciso y luego se comunicará. "Perdón, quiere la carne bien cocida o a término medio". Una simple pregunta puede evitar disgustos posteriores. Sin embargo, servicio al cliente no significa sobrepasar los límites de la confianza. El turista debe sentirse cómodo, con un trato mejor que en su casa. Pero las bromas, el tomarse atribuciones o el galanteo debe quedar fuera del trato que se le ofrece.

*El servicio al cliente requiere de una satisfacción plena de sus necesidades, pues está pagando por el servicio y debe recibir lo mejor para que se marche satisfecho. Debe servirle lo mejor posible pero guardando las reglas éticas indispensables partiendo de que mientras el turista disfruta de su tiempo libre, los empleados del hotel están desempeñando un trabajo. **(Material Didáctico "Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001")**.*

4.5. Frustración e inadaptación social

En una sociedad cada vez más competitiva, donde el consumo tiende a ocupar el lugar del afecto y guardar las apariencias resulta cada vez más importante, es normal que los hombres y las mujeres caigan en estados de frustración porque no logran cumplir con sus aspiraciones. Las frustraciones generalmente desencadenan una ruptura de las normas y valores morales que se poseen. En el intento de lograr los sueños, muchos que no tienen la madurez suficiente para aceptar los límites de los acontecimientos, caen en estado depresivos que les hacen perder la dimensión de la realidad y ceder ante la euforia del tener. Con miras a satisfacer sus "necesidades" comienzan infringiendo pequeñas normas, hasta que pierden toda perspectiva ética. Así por ejemplo, se llevan los jabones, las toallas, el papel higiénico y conforme se acostumbran a sustraer

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

productos crece su tentación de ir más allá. Hasta que sin ningún escrúpulo llegan a robar objetos de valor o a introducirse en negocios ilícitos con tal de achicar su frustración. Esta primera etapa conduce casi irremediabilmente a la inadaptación social, donde las personas asumen conductas rebeldes que se oponen a las normas que rigen la sociedad. Nace entonces la delincuencia. La inadaptación social sería entonces cualquier tipo de desviación social en que el individuo o el grupo no se adapta o identifica con las normas imperantes en una sociedad determinada.

*Pero también la discriminación, la pobreza extrema, la marginación cultural, la persecución religiosa o la violencia política pueden conducir a un individuo a una inadaptación social que lo aparta de las normas imperantes. La desviación social es entonces un tipo de conducta que no encaja en las normas de un sistema social determinado o bien de un grupo. En el caso de las pandillas juveniles se está frente a un caso de desviación social producto de la autoafirmación que generalmente conduce a acciones hampescas (propias de los delincuentes). Para evitar acciones destructivas y frustraciones, es necesario que cada hotel cuente con estímulos para sus trabajadores y que ante actos delictivos cuente con políticas claras de acción. **(Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).***

4.6 Rotación de Puestos

El concepto de rotación por puestos no es nuevo, este consiste en el cambio de un operario entre dos o más puestos de trabajo del mismo nivel y contenido tecnológico y/o funcional, en otras palabras es una transferencia lateral sistemática de tareas entre trabajadores y ha sido estudiada y aplicada en las empresas en las últimas 5 décadas.

Los objetivos de la rotación son: orientación y capacitación a nuevos empleados, reducir el estrés, reducir el ausentismo, reducir los índices de

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

rotación, prevenir la fatiga y la exposición de riesgos para la aparición de lesiones musculoesqueléticas. La rotación por puestos es uno de los varios tipos de intervenciones que se pueden realizar en las organizaciones laborales con la finalidad de mejorar los objetivos de las mismas. (Haims 2001).

VENTAJAS

- ✚ Aumenta el conocimiento del proceso
- ✚ Aumenta el conocimiento del producto
- ✚ Disminuye la monotonía y Favorece la polivalencia
- ✚ Mejora el reparto de cargas, en caso de puestos penosos
- ✚ Rompe la monotonía del trabajo muy especializado, porque requiere el uso de habilidades muy distintas.
- ✚ Permite que en cada equipo de trabajo pueda interactuar con nuevos miembros periódicamente y aporte novedades al grupo a través de sus habilidades, talentos, ideas, etc.
- ✚ Oportunidades para poder rendir en diferentes áreas, conocer nuevas habilidades, y adquirir nuevos conocimientos.

DESVENTAJAS

- ✚ Posibles roces en el reparto de tareas
- ✚ Puede disminuir temporalmente el rendimiento
- ✚ Hay personas que no se sienten preparadas para asumir nuevas funciones.
- ✚ Hay personas que les cuesta adaptarse a nuevos miembros en el grupo.
- ✚ Hay personas que saben trabajar individualmente, pero no saben trabajar en equipo.



CAPÍTULO V

ÉTICA PERSONAL

5.1 Autoestima

5.2 Autorrealización

5.3 Respeto a la vida

5.4 Dignidad Humana

5.5 Libertad

ÉTICA PERSONAL

Se define como aquella decisión que uno como individuo o como persona realiza para escoger la opción buena o la opción mala, de acuerdo a los valores y la formación de cada persona.

El hombre y la mujer son el centro de todos los valores y normas morales y por su dignidad de persona la ética propone que sean tratados como un fin y nunca como un medio. La ética personal es la disciplina que estudia al hombre en toda su humanidad y propone puntos de vista para humanizarlo y convertirlo en sujeto de su propia historia.

5.1 Autoestima

"Me siento tan poca cosa. No soy inteligente, atractivo, ni exitoso. Todo lo que emprendo resulta en un fracaso. Creo que en este mundo solo sirvo para robar aire. No he aportado nada y es posible que nunca lo haga". Existen personas con una autoestima tan baja que efectivamente echan a perder todo cuanto emprenden, pero no es que su vida esté trazada de antemano como un fracaso, es que cuando están a punto de lograr el éxito, ellos mismos se encargan de abandonar toda posibilidad de una buena salida.

La meta más alta de todo ser humano es lograr la felicidad y muchas veces se pasan la vida buscándola en lugares equivocados. La felicidad no está afuera de las personas, sino dentro. Ya decía el filósofo Aristóteles que "la felicidad es estar contengo consigo mismo", es decir aceptarse tal y como es.

La autoestima es el grado en que la persona se valora, acepta, aprecia y ama a sí misma. Se construye en la niñez, a partir del grado de afecto que cada uno recibe de los padres y las personas que le rodean. Por tanto, la infancia es un período clave para el desarrollo de una autoestima positiva. Las autoestimas bajas surgen de un ambiente en que se critica, insulta o descuida a las

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

personas y son poco frecuentes los comentarios positivos. Si el grado de afecto que se recibe es inadecuado, las personas se forman una imagen pobre de sí mismos. Pero también a lo largo de la vida pueden presentarse acontecimientos que deprimen la autoestima. Por ejemplo: un fracaso amoroso, la pérdida de un empleo, el maltrato o irrespeto de alguna persona. Quienes poseen baja autoestima son propensos a culparse por todo lo malo que ocurre, se ofenden o duelen con facilidad por las críticas o los rechazos, se sienten incapaces de realizar tareas o metas difíciles y realizan grandes esfuerzos sólo por agradar a los demás y en muchas ocasiones asumen conductas autodestructivas, padecen de estrés y tienen mayor riesgo de depresiones.

*Por el contrario, quien tiene una buena autoestima es consciente de sus cualidades y capacidades positivas, las acepta y administra positivamente, sino presumir de ellas. Es capaz de reconocer sus defectos e incapacidades, sin sentirse mal por ello. También puede aceptar los cambios sin ponerse a la defensiva, es capaz de aceptar críticas con tranquilidad y confianza, sabe como poner límites a las personas y respetarlas, se propone metas y es capaz de lograrlas, se siente merecedora de amor, respeto y todo lo bueno que la vida le puede ofrecer y establece relaciones interpersonales satisfactorias, independientes, de respeto y confianza. **(Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).***

5.2. Auto-realización

"Me siento muy orgullosa de realizar la limpieza en las habitaciones. Sin el cuidado y empeño que pongo a mis labores este hotel no sería tan importante y visitado. Las camas no estuvieran bien tendidas, los pisos relucientes y todo preparado para el disfrute de unos turistas que vienen buscando descanso y bienestar".

No importa el puesto que se desempeñe. Es tan importante el gerente general, como el bartender. Y más importante aún es que cada uno haga sus

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

actividades de la mejor manera y se realice como persona en el servicio que desempeña. La autorealización es indispensable para que la vida sea gratificante y proporcione felicidad en el sitio en que se nace o se labora. No importa el cargo que se desempeñe, lo que vale es el aporte que se brinde y el placer de hacer las cosas lo mejor posible teniendo consciencia de que para alguna persona son útiles y necesarias.

También es importante realizar ejercicios físicos y dedicar algún tiempo a actividades recreativas. También es autodestructivo el consumo de tabaco o de drogas. Aunque el fumado funciona en muchos casos como escape a la tensión o como medio de socializar, su efecto es dañino pues no sólo afecta al que al fumador, sino a quienes están a su alrededor e involuntariamente aspiran el humo. Viajar a altas velocidades, conducir bajo los efectos del licor, hablar por teléfono mientras se maneja o trasladarse largos trechos sin haber dormido lo suficiente, son también conductas riesgosas que no sólo atentan contra la propia vida, sino contra la de otros. En el trabajo cada uno es responsable de su propia seguridad, por eso las demostraciones de destreza deben ser desechadas porque los accidentes laborales siempre traen consigo costos económicos y emocionales, que en algunos casos son irreparables. No es lógico perder una extremidad o quedar con una dolencia permanente por se le quiso demostrar a un compañero que se podía limpiar vidrios sin necesidad de usar los cinturones de seguridad. En el auto-cuidado también es necesario tomar en cuenta que practicar conductas sexuales riesgosas pone en peligro la propia vida y la de otras personas. Ejemplo de ello es tener relaciones sexuales con personas a las que no se conoce suficiente y no se usa protección. Los altos índices de contagio de enfermedades de transmisión sexual se deben a la excesiva confianza y al frecuente razonamiento "a mí no me va a pasar".

(Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

5.3 Respeto a la vida

*Dentro de la tradición occidental, marcada por el pensamiento greco-romano y en especial por el judeo-cristiano, el imperativo "no matarás" expresa sintéticamente y precisamente el valor de la vida de los seres humanos. Sin embargo, pese a esta ética de la humanidad, el hombre ha logrado desterrar de su horizonte el respeto por la vida donde rienda suelta al homicidio, la muerte legal que proporciona la eutanasia (el derecho a morir) y el suicidio. Según consagra la ética, la existencia es un bien personal irrenunciable, de tal forma que atentar contra la propia vida o quitarse a otra persona se convierte en una ofensa contra la sociedad, la familia y la persona. Y como la vida es también un bien comunal, supone una ofensa contra la justicia y para los creyentes contra Dios, dador de la vida. El valor de la vida debe ser entendido y formulado desde la humanización. Por consiguiente la ética estipula: - no matar al inocente (aborto) - no matar al agresor (sólo en caso extremo de legítima defensa) - no matar al malhechor (sólo en casos muy calificados en que la autoridad se vea obligada para proteger la vida de otros) - no matar al enemigo (justificado sólo en caso de guerra) - no matar al tirano (sólo en caso de usurpación o tiranía, sin estar investido de la autoridad legítima). Quitar la vida a un ser humano significa irrumpir en el santuario más sagrado de la dignidad humana. No hay argumentos que valgan más que la vida de un ser humano. Matar a un hombre o a una mujer es violar la naturaleza, alterar el cosmos. El homicidio nace del odio, la venganza, la codicia y en algunos casos son obra de un accidente o de la casualidad. Sin embargo, es necesario tener conciencia que en todos los casos convierten al ser humano vedado de la vida en objeto. **(Material Didáctico "Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001")**.*

5.4 Dignidad Humana

"Profesamos, pues, que todo hombre y toda mujer por más insignificantes que parezcan, tienen en sí una nobleza inviolable que ellos mismos y los demás deben respetar y hacer respetar sin condiciones, que toda vida humana merece por sí misma, en cualquier circunstancia, su dignificación; que toda convivencia humana tiene que fundarse en el bien común, consiste en la realización cada vez más fraterna de la común dignidad, lo cual exige no instrumentalizar a uno en favor de otros. Condenamos todo menosprecio, reducción o atropello de las personas y de sus derechos inalienables; todo atentado contra la vida humana, desde la oculta en el seno materno, hasta la que se juzga como inútil y la que se está agotando en la ancianidad; toda violación o degradación de la convivencia entre los individuos, los grupos sociales y las naciones". Esta cita tomada de los artículos 317 y 318 de la declaración de los obispos católicos latinoamericanos reunidos en 1979 en Puebla, México pone de manifiesto en qué consiste la dignidad humana. El hombre y la mujer como seres racionales son dueños de su historia. No puede ser que se siga pregonando el dicho popular de que "el que nació para maceta del corredor no pasa". Tienen derecho a estudiar, acceder a la cultura y la recreación y a tener un trabajo digno que les permita lograr la mejor calidad de vida posible. Los seres humanos no son objetos, ni meros instrumentos de producción de capital o de consumo. Aunque todo se fabrica y se vende en nombre de los contravalores del tener, el poder y el placer como sinónimos de felicidad, sobre todo está el hombre y el bien común. Toda acción que ponga en peligro la libre decisión de los hombres y las mujeres atentan contra la dignidad, por eso la ética señala como inadecuadas la manipulación en todas sus formas, las viejas y nuevos modos de esclavitud, así como todo procedimiento que perjudique el bien común o la ecología. . (Material Didáctico "Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001").

5.5 Libertad

"Todos los hombres nacen libres e iguales en dignidad y derechos. Son dotados de razón y conciencia y deben obrar en relación unos con otros, con espíritu de fraternidad". Es precisamente en el primer artículo de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la carta de principios éticos más importante del planeta, donde se consagra la libertad como primera prioridad. Pues la libertad implica siempre aquella capacidad que en principio tienen todos para disponer de sí mismos a fin de ir construyendo una comunión y una participación que se plasman en realidades inseparables: las relaciones de los hombres y las mujeres con la naturaleza y con los otros como iguales. De ahí que las obras ejecutadas en libertad se consideren actos éticos, que se llevan a cabo en plena conciencia. La libertad implica que hombres y mujeres eligen y optan por los actos que realizan auto-determinando el modo y las características personales que quieran imprimirle a las acciones.

*Éticamente la libertad establece una tensión entre lo que cada uno es y lo que quiere y debe ser, entre la situación presente y la vocación que debe realizar. Y aunque la libertad de elección no lo es todo, se convierte en libertad moral en la medida en que se ejercita para liberar y liberarse en un llamado a transformar y humanizar la historia. Es decir que el hombre no puede entregarse al bien si no posee libertad, que no significa una licencia para actuar a su antojo, sino guiado por las reglas que plantea la mayoría. Y dentro de esas limitaciones se realiza plenamente y procura la felicidad de los otros. La dignidad humana requiere que los individuos actúen según una libre y racional elección, movidos desde su conciencia y no de impulsos ciegos o presiones externas. Desde la actividad hotelera la libertad debe jugar un papel preponderante, pues los actos de los otros no pueden ser juzgados desde la apreciación particular de cada cual, sino mirados sin moralismos ni juicios de valor que no sean los que la misma persona que actúa les quiera dar. **(Material Didáctico "Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001")**.*



CAPÍTULO VI

ÉTICA CORPORAL

6.1 Acoso Sexual

6.2 Integridad Física

6.3 Sexualidad Humana

6.4 Acciones autodestructivas

ÉTICA CORPORAL

“El cuerpo como recinto que protege, unifica y da vida a la existencia, ha sido considerado por todas las religiones y corrientes filosóficas como sagrado, pues contiene la razón, los sentimientos, la consciencia y es a su vez transmisor de la vida y constructor de la historia. El cuerpo por sí mismo es una identidad única que la naturaleza duplica exteriormente sólo en el caso de los gemelos o trillizos idénticos, pero que incluso en ellos imprime un sello diferencial en el carácter y la personalidad de cada cual. Aunque la estructura corporal se transmite genéticamente, se podría decir que no hay cuerpo idéntico y que su mayor distintivo: la cara, puede presentar semejanzas entre un individuo y otro pero que la naturaleza combina a tal perfección los elementos que no se duplican, a no ser en los caso y con las excepciones descritas. La Ética corporal es por tanto, la disciplina que estudia el comportamiento de la corporeidad en el entorno social y brinda pautas sobre su fisiología, su integridad y las acciones externas que eventualmente podrían poner en peligro su existencia o lesionarla”. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

6.1 Acoso Sexual

"Mire señorita, nos urge contratar una secretaria, pero lamentablemente usted no maneja todos los programas de cómputo que requerimos. Sin embargo, si usted acepta salir conmigo esta noche, me encargaré de que el puesto sea suyo". "Se entiende por acoso u hostigamiento sexual, toda conducta sexual indeseada por quien la recibe, reiterada y que provoque efectos perjudiciales en los siguientes casos: a) Condiciones materiales de empleo o de docencia b) Desempeño y cumplimiento laboral o educativo c) Estado general de bienestar personal.

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

También se considera acoso sexual la conducta grave que, habiendo ocurrido una sola vez, perjudique a la víctima en cualquiera de los aspectos indicados (5).

(5) Cf. Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia p.8.

*El acoso sexual puede manifestarse por solicitud de favores sexuales que impliquen promesas implícitas o expresas de un trato preferencial con respecto a la situación actual o futura de empleo o estudio. También se considera acoso sexual toda amenaza física o moral de daños o castigos que se interponga si la víctima no acepta la propuesta sexual. Igualmente todo condicionamiento para otorgar un empleo o el uso de palabras de naturaleza sexual escritas u orales que resulten hostiles, humillantes u hostiles para quien las reciba. En condiciones similares se consideran los acercamientos corporales u otras conductas físicas de naturaleza sexual, indeseada u ofensivos para quien los recibe. Ante condiciones como las enumeradas los empleados o empleadas de la actividad hotelera deben reportar a sus jefes las acciones que en este sentido provocado por algún compañero o compañera de trabajo, un cliente o un jefe, con la obligación inmediata del patrono de actuar. **(Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”)**.*

6.2 Integridad Física

"Si sigues molestando te voy a dar una golpiza que te vas a acordar toda la vida. Recuerda que con la comida no se juega porque es sagrada". Existe muchas personas que a todo le dan valor, excepto a la mayor creación de la naturaleza: los hombres y las mujeres. Integridad física es un concepto que deriva directamente de la dignidad humana y de la corporeidad. El cuerpo humano, como recinto que protege, unifica y da vida a la existencia, requiere de un cuidado y atención especial. El castigo o la agresión física son acciones que

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

no riman con la ética corporal. La corrección de las acciones inadecuadas debe hacerse con diálogo y no con golpes que podrían redundar posteriormente en frustraciones o trastornos serios.

La violencia doméstica, tan aferrada a la sociedad costarricense debe desterrarse por completo, pues toda violencia genera una espiral de violencia. Es común que el marido que recibe agresiones en su trabajo, sin mediar causas mayores, descargue su cólera en su compañera. La esposa a su vez golpea a los hijos para compensar la frustración y los niños castigados le peguen a sus hermanos menores o a su mascota. Igual como se menciona el castigo físico, debe subrayarse con mucho énfasis el abuso sexual que con frecuencia cometen los padres y madres de familia contra sus hijos, familiares cercanos o padrastos. Y se trata aquí de heterosexuales que podrían argumentar tener una sexualidad considerada como dentro de la norma. La manipulación o intimidación que se emplea para encubrir todo atentado contra la integridad física de los niños o los adultos representan una violación abierta y descarada a la libertad y la libre elección y un acto de deshumanización. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

6.3 Sexualidad Humana

"Cuando nace un nuevo ser humano es fácil distinguirlo, si lo visten de celeste es hombre y si su ropa es rosada tendrá que ser mujer, explicó la abuela a su nieto". Este mito social que aún repiten los ancianos, sumado al de la cigüeña, los juguetes que trae San Nicolás en Navidad o el diente que debe guardarse bajo la almohada para que un ratoncito le deje una moneda, aunque da vuelo a la imaginación de los niños es una realidad dura de enfrentar cuando se descubre que no era cierta y que la abuela mintió. Igual ocurre con el mito de la sexualidad. Desde pequeños se insiste en que "los niños juegan a los carritos y las niñas a las muñecas". Sin aclarar que no sólo existe lo blanco y lo negro

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

(hombre heterosexual y mujer heterosexual), sino que en medio sobreviven muchos grises que son diferentes y tienen opciones y modos de ver la vida distintos.

Pero para abordar la sexualidad humana desde las opciones y los géneros, es necesario previamente distinguir entre genitalidad y sexualidad. La genitalidad se refiere a la conformación del aparato reproductor masculino y del femenino, así como a su desempeño en la labor procreativa o en la posibilidad de unir dos existencias en una sola carne para disfrutar del amor y el placer. Los hombres y las mujeres están profundamente marcados por la sexualidad, no sólo en su cuerpo, sino también en su vida psíquica y espiritual. Es decir que el hombre es tal, sólo porque tiene pene, sino que su percepción de la vida, su comportamiento y sus sentimientos ya de por sí son distintos del de una mujer, máxime si tiene una opción sexual que se aparta de la norma: la heterosexualidad. El hombre, sin necesidad de ser socializado siente distinto, ama diferente y dista bastante del comporta de una mujer y por muy afeminado que sea, siempre responderá a los impulsos de su masculinidad. Hombres y mujeres son complementarios, pues cada uno desde su sexualidad le imprime un carácter diverso a su visión del mundo y de la vida. Los seres humanos tienen la base de genitalidad y atracción en el instinto animal. Sin embargo, la sexualidad humana es más intensa, ya que en la naturaleza la hembra es receptiva por algunos períodos, mientras que hombres y mujeres pueden copular en una mayor cantidad de oportunidades y existe una receptividad prácticamente en todo momento. Por apartarse del mero instinto, las relaciones sexuales humanas exigen decisión libre y responsable. Para humanizar la sexualidad hay que integrarla a un proyecto personal no sólo dándole el tradicional valor de la procreación, sino también agregándole el unitivo. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Valor unitivo

"Tener relaciones sexuales fuera del vínculo matrimonial o sin que se esté pensando en la procreación, constituye un pecado mortal". Aunque por siglos las religiones han pregonado que la sexualidad debe ir encaminada exclusivamente a la procreación, la modernidad ha permitido darle un viraje a esta visión tan reducida de la corporeidad. La ética de las grandes religiones hoy sostiene que además de la reproducción, el acto sexual también se puede realizar como la unión de dos personas en una entrega mutua de amor y la ética secular va más allá señalando también que puede ser por atracción o placer.

*En todo caso, ya sea desde la óptica meramente religiosa o de la ética como ciencia de la convivencia humana, ya no se concibe el acto sexual con exclusivo carácter pro creativo. En la antigüedad los pueblos eran pequeños y la procreación era fundamental para mantener la integridad y la defensa, de ahí que todo lo que atentara contra la reproducción era condenado. Pero en una sociedad como la actual donde más bien hay sobrepoblación ya no se piensa sólo en traer nuevos seres al mundo, sino también en que las parejas tienen derecho al disfrute del placer y la entrega mutua. La sexualidad forma parte de una armonía cósmica olvidada, antes que una experiencia de placer o procreación, el instinto sexual es una búsqueda de unión, del otro, de la complementariedad, el paso de una vida en soledad a una vida en plenitud. **(Material Didáctico "Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001")**.*

Reproducción

Para el que lo elige así, la sexualidad es también una realidad dinámica, una vocación orientada al nosotros. En el acto de la reproducción las parejas experimentan la proyección de su amor en los hijos, si les dan vida y los asumen desde toda la riqueza corporal, psicológica y espiritual. Para que el

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

acto pro creativo se realice acorde con las exigencias éticas lo deseable es que debe haber mutuo consentimiento y plena realización como sujetos, pues si uno instrumentaliza al otro, aunque se pueda dar la creación de una nueva vida, cabe el riesgo del rechazo o la resignación de que nacerá un hijo no deseado. La reproducción debe ser un acto responsable, libremente asumido y cuyo fruto debe representar el producto de una mutua entrega en condiciones de amor. De no ser así, la sociedad moderna ofrece muchísimos métodos de planificación y seguridad a los que las parejas pueden acudir para evitar la procreación no deseada. Otra limitación ética es la responsabilidad. Antes de traer al mundo un nuevo hijo, las parejas deben conversar y analizar si disponen de todos los medios necesarios para que el nuevo ser crezca en un ambiente de amor y fraternidad, que además le proporcione todo lo necesario para realizarse como persona. Entonces, no es sólo el deseo de proyectar el amor lo que debe privar, sino también el hecho de si la economía familiar permitirá la llegada de un nuevo ser en condiciones óptimas de calidad de vida. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

Géneros

La naturaleza conoce tres tipos de géneros: masculino, femenino y hermafroditas. La reproducción se da entonces por la unión de dos seres de la misma especie, uno masculino y otro femenino, que aportan óvulos y semen para dar cabida a su parentela. O en el caso de los hermafroditas que copulan y se reproducen sin la necesidad de otro ser pues tienen ambos sexos. Pero procreación también se da por simple división, como ocurre en algunas bacterias. Cabe destacar además que la cópula no siempre se da por penetración, más bien la mayoría de los seres, tras realizar el galanteo se aparean aportando cada uno los componentes de la vida sin contacto ninguno. Usualmente el macho deposita el semen sobre los óvulos para fertilizarlos y

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

acabó aquí su cometido. En los seres humanos se presentan sólo dos géneros: masculino y femenino. Y aunque la historia ha registrado personas con ambos sexos, no se conoce el caso de que se haya podido reproducir por sí mismo. De tal forma que el doble sexo es exterior y que en muchos casos sólo funciona uno o ambos están atrofiados. Aunque la ideología machista ha pregonado por años que las mujeres son inferiores a los hombres, lo cierto es que se trata sólo de un mito generado para imponer pautas de poder. Actualmente hombre y mujeres desempeñan oficios similares, aportan ideas igualmente valiosas y se complementan como géneros distintos. No hay entonces argumentos para sostener la superioridad de uno sobre otro. Aunque cabe reconocer que por su especialización los hombres poseen usualmente mayor fuerza bruta y las mujeres una sensibilidad más desarrollada. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

Opciones sexuales

La prepotencia e intolerancia de los seres humanos ha sido tan grande que con la imposición del judeo-cristiano las sociedades prohibieron y castigaron cualquier práctica sexual que no fuera la heterosexual, vedando a muchos individuos la posibilidad de realizarse como personas, obedeciendo a su propia naturaleza.

Si bien es cierto el 80% de los seres humanos son heterosexuales, es decir que tienen atracción sexual por el género contrario, existen estudios que demuestran que el 20% restante o incluso más de ese margen sienten inclinación por el mismo sexo y no existen estadísticas para establecer los que no tienen preferencia sexual determinada o los que se realizan de otros modos. No se puede seguir tapando el sol con un dedo. La sociedad costarricense y en todas las naciones existen personas que no son heterosexuales puros, sino que sienten atracción sexual por personas de su mismo sexo o bien del otro género. Aunque se ignora la magnitud de esta opción sexual, se les conoce como

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

bisexuales. Gran parte de ellos están casados, tienen hijos, pero fuera de su pareja establecen o con su compañera o compañero establecen relaciones sexuales con terceros ya sea de su mismo sexo o del género opuesto. Otra opción sexual más visible es la de los homosexuales varones o mujeres. Dejando de lado los estereotipos, no se trata sólo de hombres muy afeminados o mujeres muy hombrunas. Sino del 20% de la población que puede ser o no evidente. Los hombres se hacen llamar gay y las mujeres lesbianas. Aunque no abandonan su masculinidad o femineidad, según sea el caso, tienen preferencias sexuales por personas de su mismo sexo. Y su modo de enfrentar la vida no se queda sólo en la opción sexual, tienen igual capacidad de amar, de aportar a la sociedad y tienen particularidades que los hacen personas especiales y dignas de aceptar y tolerar. Cabe destacar que las religiones pese a pregonar que no marginan a los y las homosexuales si condenan sus prácticas. La ética secular, sin embargo, no tiene objeciones a estas opciones sexuales que considera válidas, ni tampoco a sus vivencias y prácticas. Aboga más bien porque la sociedad además de tolerarlos los asuma como importantes componentes del cuerpo social. La ciencia ha demostrado también que a veces la naturaleza se equivoca y personas con una sexualidad femenina, tienen pese a ello, una genitalidad masculina o viceversa. Usualmente estos individuos se someten a intervenciones quirúrgicas para transformar sus genitales y se les llama transgénicos. Lamentablemente, por las limitaciones actuales de la ciencia no logran alcanzar su plenitud sexual, pero por lo menos adquieren la apariencia física que desean. Merecen por tanto igual respeto y aceptación.

La ética tiene reservas con los pedófilos, pues estos tienen atracción sexual hacia los niños y niñas y en cantidad de casos por satisfacer sus inclinaciones cometen violaciones que repercuten irremediablemente y para siempre en las víctimas de este tipo de agresión. En el turismo sexual que se practica alrededor del mundo es muy común que los pedófilos lleguen al país en busca de placer de mantener relaciones sexuales con infantes. Esta práctica

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

definitivamente es repudiada con mucho énfasis por el Código Ético Mundial para el Turismo. Existen además opciones sexuales difíciles de comprender como el caso de los sádicos, que sienten placer produciendo dolor a otras personas, los masoquistas que se realizan recibiendo castigo. En los tres casos la ética secular tiene reparos, pues asume que el castigo no humaniza, ni tampoco la satisfacción a través de la mirada. Aunque no se trata de una opción sexual, sino de que se asumen conductas femeninas para realizar una tarea específica ocasional, existen también los transformistas. Hombres vestidos de mujer o viceversa que aparecen en revistas musicales y obras de teatro, pero tratando de calcar la personalidad del sexo opuesto. También se presentan los travestis, hombres que se visten de mujer, usualmente para ejercer la prostitución o satisfacer su deseo de imitar al máximo al otro sexo. Existen además otras opciones sexuales poco estudiadas y conocidas, que sin embargo aún no son relevantes en el desarrollo de la sociedad. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

6.4 Acciones Autodestructivas

Aunque en la sección de ética personal se insistió en las conductas autodestructivas, en la parte de Ética corporal se profundizará sobre el alcohol, las drogas y se aportarán criterios sobre la prostitución y los atentados contra la vida. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

Alcohol y drogas

"Un traguito nada me va a hacer, de por sí yo sólo tomo los fines de semana y estos aperitivos no afectan en nada mi trabajo, ni a mi familia, en cambio me dan una gran alegría y un tremendo ánimo para entrarle a las muchachas". Los

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

llamados bebedores sociales, son los candidatos más seguros a establecer una dependencia del alcohol, que poco a poco penetra en la sangre e inmediatamente viaja al cerebro y órganos internos como el páncreas y el hígado. Aunque el consumo de vino previene varias enfermedades cardiovasculares, no está en iguales condiciones el licor y la cerveza, que en cantidades superiores a tres tragos o seis cervezas producen un adormecimiento del sistema nervioso central y transforman al ciudadano en una persona irreconocible pues relaja, deprime, hace perder el equilibrio y lleva al consumidor a un estado de deshumanización.

Pese a que la ética no establece juicios de valor negativos contra el consumo comedido del alcohol, si tiene serios reparos contra la embriaguez, como medio de despersonalización. Y para quienes padecen de la enfermedad recomienda someterse a un tratamiento médico, porque el licor atenta a largo plazo contra la vida de los seres humanos y los reduce a objetos tirados en las aceras. En síntesis reduce a los seres humanos a objetos que sólo viven si consumen tóxicos, que en el plazo medio o largo repercutirán negativamente sobre la conducta y la salud. El toxicómano se convierte en un verdadero enfermo, imposibilitado para ejercer plenamente su libertad. Sin embargo, cuando entra en un estado de lucidez tiene la obligación moral de pedir ayuda profesional para regenerarse. El fenómeno de la droga hizo su aparición en 1960 y se globalizó en los años setentas. La actividad hotelera no está exenta del licor y las drogas, por eso es necesario tomar consciencia de que involucrarse en cualquiera de esta dependencia, tarde o temprano traerá desgracia, pérdida de la libertad y consecuencias funestas para el desarrollo personal y la salud. En esta cadena de la droga tienen su mayor responsabilidad los narcotraficantes que se enriquecen con facilidad a costa de la vida, integridad y libertad de los otros, el "burro" que trafica a cambio de dinero fácil de ganar y no se queda por fuera el consumidor que pese a tener consciencia de sus consecuencias futuras

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

se aventura a la deshumanización. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

Prostitución

"Le puedo conseguir unas niñitas que no llegan a los 15 años y son muy complacientes. Si las prefiere más adultas tenemos de todas las edades. También hay unos muchachitos que no están nada mal. Respetamos sus gustos, usted ordena y lo complacemos".

Lamentablemente la prostitución y el turismo sexual a ido penetrando paulatinamente la actividad hotelera. Pero un país como Costa Rica, con todo el potencial turístico y ecológico que tiene no puede seguir poniendo estas actividades ilícitas como su potencial. El Código Ético Mundial para el Turismo es enfático en atacar ambas acciones porque deshumanizan, corrompen y desprestigian la actividad. Si los y las trabajadoras del sexo buscaran placer, lo encontrarían en relaciones más humanas y gratificantes. Claro, a menos que se trate de ninfómanas (enfermedad psíquica que convierte a los individuos en esclavos del placer y dependientes de la genitalidad), La prostitución, definida como la utilización profesional con fines eróticos del propio cuerpo o el cuerpo de los demás en procura de un beneficio económico, es éticamente inadecuada porque convierte a la persona que ofrece el servicio en un objeto de placer y a su cliente en un objeto de dominación económica. En definitiva, quien tiene mayor responsabilidad moral, es el proxeneta que por servir de intermediario se deja la mayoría de la ganancia y explota a prostitutas y prostitutos, desechándolos cuando han perdido sus dotes físicos. Mayor condena recibe el proxeneta de menores que los prostituye valiéndose de su inocencia, indefensión, vulnerabilidad o precariedad. Del mercado sexual debe alejarse la actividad hotelera, pues si bien es inevitable que vengan al país turistas que buscan encuentros con niñas, niñas, trabajadoras y trabajadores del sexo, no es función del hotel proporcionar estas satisfacciones, ni intermediar para que

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

consigan sus apetencias. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

Atentados contra la vida

Por la prominencia de las personas que en ocasiones se hospedan en los hoteles, no es descartable que en alguna oportunidad, movidos por intereses económicos o políticos se atente contra la vida de algún personaje. O bien que se quiera extorsionar a través del secuestro o el chantaje. Es recomendable que el hotel tenga un plan de contingencia frente a situaciones anormales y que coordine adecuadamente con las autoridades policiales para que pueda salvaguardar la vida del turista y recuperar credibilidad e imagen.

El suicidio es otro medio de atentar contra la vida que hoy salta a la vista por las dimensiones trágicas que parece asumir en las estadísticas mundiales. Ante tal desenlace la sociedad contemporánea, más que culpar al suicida, debe plantearse si la era tecnológica y consumista, lejos de resolver las causas del suicidio, contribuye a agravarlas y no quiere asumir sus responsabilidades. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).



CAPÍTULO VII

ÉTICA DE LA CONVIVENCIA

7.1 Tolerancia

7.2 Tolerancia Política

7.3 Tolerancia Religioso

7.4 Tolerancia Étnica

7.5 Tolerancia Sexual

7.6 Tolerancia Deportiva

7.8 Tolerancia Cultural

ÉTICA DE LA CONVIVENCIA

“El llanto es casi siempre el primer intento de un recién nacido por comunicarse. Vienen luego los balbuceos, la sonrisa, las gesticulaciones y los movimientos de pies, manos y cabeza. Desde sus primeros días, instintivamente los niños tienden a romper la soledad para establecer vínculos con los otros, intentos de convivir. La Ética de la convivencia es la disciplina que estudia a los seres humanos en sus interrelaciones, en el encuentro, la comunicación, el establecimiento de tejidos de entendimiento, de intercambio de ideas, de aceptación y de apertura hacia los otros”. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

7.1 Tolerancia

"No me gustan los nicas, son confianzudos, malhablados, aprovechados, traicioneros y vienen a quitarnos el trabajo".

Definitivamente hombres y mujeres se identifican poco con la naturaleza. Basta mirar alrededor para darse cuenta que este es el planeta de la diversidad. En pocos metros cuadrados es posible encontrar cantidad de plantas y animales de las formas, colores, tamaños y aromas más diferentes. La lejanía del hombre consigo mismo y con la naturaleza ha creado la intolerancia y que todo lo que no entiende, le parece diferente o lo mira como amenaza, lo convierte en mito y prejuicio para rodearlo de estigmas a los que hay que temer o destruir. Del mito y el prejuicio nace la intolerancia política, la religiosa, la étnica, la sexual, la cultural y hasta la deportiva. En contraste con las fobias creadas por las sociedades poco tolerantes, en las últimas décadas la tolerancia se ha desplegado básicamente en tres direcciones: en contraste con el ejercicio del poder, en contraposición con la comprensión de la verdad y en disparidad con las prácticas de la convivencia. En la órbita del poder, la tolerancia se ha desarrollado como un factor disolvente de toda pretensión de establecer

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

monopolios económicos, políticos, culturales o religiosos que tiendan a establecer un totalitarismo deshumanizante que disipa la dignidad de los seres humanos para convertirlos en piezas de su engranaje. Es decir que la tolerancia se contrapone a todo grupo político, económico, religioso o cultural que sometan a hombres y mujeres para explotarlos, manipularlos o denigrar su condición de seres humanos. Desde la perspectiva ética, nadie puede arrogarse el poder total, ni siquiera un dominio pleno de la cultura o de la revelación divina para imponerle a los otros cargas pesadas e injustas para favorecerse económicamente, elevar su popularidad, imagen o ganar privilegios especiales. Limitar el uso indebido del poder tiene un efecto saludable para todo proyecto humanizador pues el poder debe servir para emancipar a las mayorías populares y no para oprimirlas y denigrarlas. En la esfera de la comprensión de la verdad, la tolerancia ha sido un factor de oposición contra todo absolutismo humano o divino, secular o religioso. Es decir que la tolerancia ha puesto resistencia a las intenciones de algunos hombres que quieren presentar su verdad como la única, la mejor y la indiscutible, valiéndose para ello de teorías o argumentos filosóficos, psicológicos, científicos o religiosos. O sea que desde una perspectiva ética nadie tiene la verdad absoluta, pues cada hombre tiene su propia verdad y una dosis de la verdad universal.

La tolerancia defiende entonces la verdad de cada cual y pide respeto de las ideas por la propia dignidad que cada uno posee, pues la tolerancia es la forma humana de la verdad. La verdad no tiene derechos, ya que los derechos son de las personas. En el campo de la convivencia entre seres diferentes, la tolerancia se ha desarrollado como un factor disolvente de toda uniformidad, sea esta de género, clase, nación, opción sexual o criterio. Actúa como una fuerza que desactiva las minas sembradas por la diversidad cultural y se opone a toda asimilación o absorción. La cultura de la tolerancia crea las condiciones sociales de la libertad, sin la cual no hay fe posible. Con tolerancia puede haber

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

o no haber libertad real, pero sin tolerancia no la habrá en absoluto, pues la intolerancia es el olvido de los límites. La mayor dificultad en la construcción de la tolerancia ha sido que los hombres comprendan que la persona está por encima de cualquier otro valor. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

7.2 Tolerancia Política

"Los comunistas son asesinos en potencia, comen chiquitos y su único interés es tomar el poder para apoderarse de las propiedades y casas de todos. El mejor comunista es el comunista muerto". Aunque a los hombres y mujeres del siglo XXI, comentarios como el anterior pueden dar risa, fueron argumentos que se utilizaron para condicionar a los pueblos en contra de quienes practicaban esta ideología. Por décadas, quienes se oponían al avance del marxismo los llenaron de calificativos que pretendían desacreditarlos, reducirlos a cosas y ponerlos como verdaderas lacras sociales. Producto de esta campaña de intolerancia política, muchos marxistas fueron asesinados, encarcelados, mutilados o expatriados. La historia de la humanidad está plagada de prejuicios políticos que han desatado guerras, revoluciones y alentado el crimen y la injusticia. Adolfo Hitler propició la tortura y desaparición de miles de seres humanos porque alentó una ideología que proclamaba la superioridad de la raza aria, sobre el resto de seres humanos. De tal forma que para perfeccionarla había que eliminar al resto. Las ansias de poder hicieron de la Alemania de Hitler un régimen totalitario que no aceptaba la disidencia política, pero enmarcada y justificada desde una perspectiva étnica. Todo el que opinara distinto era perseguido, desaparecido o reducida a nada.

Este que es el caso clásico, pero por desgracia no es el único, por años la política ha alimentado rencores, prejuicios y odios. En América Latina que militares se mantuvieran en el poder trajo consigo miles de muertos, desaparecidos y despatriados, a base de una intolerancia que se alimentó de

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

mentiras y en un sistema de seguridad nacional que no permitía disidentes. Todavía hoy Argentina, Chile, El Salvador y Guatemala, entre otros, tienen abiertas grandes heridas difíciles de sanar. Aunque en dimensiones diferentes Costa Rica no ha sido la excepción. Los nacionales han vivido cantidad de campañas sucias que han enlodado las contiendas electorales alimentando prejuicios y distanciamientos. Al punto de que en las familias tradicionales existe una añeja costumbre de ser "mariachis" o "liberacionistas" y quienes se salen de esos parámetros o se cambian de un partido tradicional a otro, reciben fuertes críticas y en ocasiones hasta disgustos mayores. Para una equitativa tolerancia política, lo más sano es que las campañas electorales se basen en ideas y principios en vez de falsas promesas o insultos. En procura de una sana tolerancia política, la ética llama a adoptar la posición que cada uno quiera pero sin caer en fanatismo que cieguen y atenten contra la libertad de los otros y su derecho a disentir. En política, ni en ningún otro campo, nadie puede arrogarse el monopolio de la verdad y como la tolerancia es lo contrario del monopolio siempre actuará como la fuerza que erosiona su impulso totalitario. El poder corrompe y el poder absoluto corrompe absolutamente. En una sana tolerancia lo lógico es que prevalezcan las ideas, el diálogo y el respeto y que cada cual, desde su más íntima consciencia decida a quien quiere poner a regir su destino. Los seres humanos valen infinitamente más que las ideas, las ideologías o los proyectos políticos. Toda acción política que tienda a denigrar, menospreciar o cosificar a los seres humanos es ya de por sí intolerancia. (Material Didáctico "Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001").

7.3 Tolerancia Religiosa

"Los judíos son unos explotadores, mataron a Cristo y no hay razón para que vivan en el país, que se vayan para Israel y nos dejen en paz de una vez por todas". Las religiones tienen en su haber una historia de intolerancia. El judaísmo condenó y calificó de paganos todos los cultos circundantes a su nación. Y sin compasión impuso graves castigos y hasta la muerte para quienes practicaban ritos de la fertilidad o a los múltiples dioses adorados en Mesopotamia, Egipto o los pueblos de Oriente. En el catolicismo la inquisición cegó muchas vidas y condenó toda creencia o ciencia que a criterio del "santo oficio" no fuera concordante con lo que ellos consideraron la verdad revelado por Dios. Cobijados con el signo de la cruz, la conquista barrió con la cultura, la religión y con muchos de los pueblos indígenas de América. Al punto de que los misioneros estaban convencidos de que si no era posible salvar su alma era mejor quitarles la vida. El caso más sonado de intolerancia en la historia fue el de Galileo Galilei que fue obligado por la inquisición a desmentir su teoría de que la Tierra giraba alrededor del sol, pues según el ísanto oficioí La Biblia proponía que era el sol el que tenía una órbita alrededor de la Tierra. La auténtica experiencia religiosa puede ayudar a la cultura de la tolerancia, pues aporta una sensibilidad de respeto para con la verdad al enseñar a vivir en horizontes rechazo a la mentira. La mayor dificultad en la construcción de la tolerancia ha sido comprender que la persona está por encima de cualquier otro valor y en definitiva la verdadera experiencia religiosa no puede dejar pasar inadvertido ese enorme detalle. Aunque no todos los hombres y las mujeres se declaran creyentes, seguir una religión determinada y expresar privada o públicamente algún tipo de sus manifestaciones debe ser un derecho respetable por todos pues la libre elección debe prevalecer en correlación a la propia dignidad de los seres humanos. Sin embargo, es necesario recalcar que cuando la experiencia religiosa salta también sus límites y se vuelve en fanatismo irrespeta a los otros y por tanto atenta contra la sana convivencia.

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

En la actividad, el Código Ética Mundial para el Turismo propone un gran respeto para cualquier manifestación religiosa e incluso incentiva a que en los períodos de descanso se facilite a los turistas el acceso a sus prácticas y no se interfiera con ellas. Un sano respeto sería fundamental para incentivar la tolerancia que humaniza, hace más cercana y diáfana la convivencia y contribuye al clima de armonía y paz que propugna la propia vivencia religiosa. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

7.4 Tolerancia Étnica

"No soporto a los negros. Son feos, huelen mal, cuando alguno se muere lo bañan bien y guardan el agua para hacer pan bon. Además son traicioneros, envidiosos, matones y vagos. Por eso es que Limón no progresa". Aunque la enseñanza tradicional plantea la existencia de caucásicos (piel blanca), negroides y mongoloides (de piel amarilla), lo cierto es que en colores de piel existen tantas variedades como zonas en cada país. En Costa Rica misma es posible distinguir una gran diversidad. En Coronado se encuentran blancos con mejillas rosadas, en Puntarenas, Quepos y Guanacaste existen morenos muy distintos y en el mismo Limón es posible encontrar variedad de negros, y ni qué decir de los grupos indígenas. Son notorias las diferencias entre guaymies y bribris. Al igual que los otros tipos de intolerancias, la étnica está marcada por el signo de la muerte. Para justificar la esclavitud se inventó la inferioridad de los negros e incluso utilizando criterios religiosos se puso en duda si tenían o no alma. Todavía hoy, se les trata con desprecio en muchas regiones, abundan los chistes en su contra y los prejuicios denigran constantemente su dignidad. El color de la piel nunca ha sido, ni podría seguir como excusa para arrojar contra alguien las malsanas intenciones o las frustraciones. Los seres humanos valen por su dignidad y no por su color. La empresa turística es la menos indicada para incentivar la intolerancia. Los hoteles no se pueden dar el lujo de

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

escoger el color de la piel de sus clientes, ni de establecer diferencias cuando un oriental o un negro se aloja en sus habitaciones. Lo correcto es que todo el personal tenga una clara consciencia de que el turista que se hospeda en el hotel es un ser humano que vale tanto como el color de la piel que más le simpatice al trabajador y que merece respeto, aceptación y la mejor atención posible.

Los hoteles donde sus empleados sean tolerantes y respetuosos merecen las mejores calificaciones, aunque no sean los más elegantes y suntuosos. El ser humano es primero y del mejor trato y respeto dependerá el prestigio del hotel. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

7.5 Tolerancia Sexual

"Los homosexuales son unos perversos que lo único que les interesa es el sexo. Violan niños, tienen una vida desordenada y en nada benefician a la sociedad. Sería mejor que no existieran". Desde que la humanidad tiene historia se registran casos de homosexualismo y en grandes culturas, como la griega, formaban parte de la vida cotidiana. Incluso en las culturas indoamericanas esta opción pasaba inadvertida pues la sociedad la asumía sin prejuicios. La intolerancia nació en el judeocristianismo, que inicialmente condenó las orgías de los cultos cananeos o romanos, argumentando que en ellas se obligaba a los niños y a los esclavos a tener sexo con sus amos y que a través de las prácticas genitales se rendía culto a los dioses paganos. Paralelamente se condenó también a las y los prostitutas sagradas que efectivamente recibían feligreses en sus templos para rendir culto a los dioses de la fertilidad a través del sexo. Sin embargo, por las malas traducciones de La Biblia, de los actos cultuales la condena se extendió a toda relación sexual entre personas del mismo sexo. Pese a que la historia le da mayor énfasis al exterminio de los judíos en la Alemania Nazi, es necesario destacar que otras

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

víctimas del holocausto fueron los homosexuales, a quienes se llevaba a campos de concentración y a las cámaras de gas por su opción sexual. Se registra que los distinguían con un triángulo rosado que portaban sobre su ropa. Hoy día la ciencia ha demostrado que el homosexualismo ha existido en todas las culturas y épocas e incluso que en muchas de las especies animales se dan relaciones entre individuos del mismo sexo.

Aunque los científicos no han logrado aclarar a qué obedece esta opción sexual, existen teorías de que es producto de la herencia o se trata de una predisposición hereditaria que se refuerza con elementos sociales, psíquicos y culturales. Pero el homosexualismo masculino y femenino no es un fenómeno aislado, existen otras opciones sexuales que ya se mencionaron de las que se desconoce casi todo. Por estudios realizados en Estados Unidos se presupone que el 20% de la población es homosexual, pero se ignora la proporción de quienes son bisexuales o tienen otras preferencias. Es necesario aclarar también que la homosexualidad no implica pedofilia (gusto por tener prácticas sexuales con niños y niñas), pues aunque existe el prejuicio social, lo normal es que los pedófilos sean heterosexuales que abusan de sus hijos, hijastros o niños que tienen cerca y las estadísticas delictivas lo demuestran. Aunque pueden existir homosexuales pedófilos, no por ello se puede decir que todos lo sean. Muy por el contrario, la mayoría de homosexuales o gay prefieren tener relaciones sexuales con personas adultas. La sociedad debe romper con el mito de que los violadores de menores son los homosexuales y asumir con dolor que se trata más bien de los heterosexuales a quienes siempre ha calificados como "normales". La ética secular asume todas las opciones sexuales como válidas, mientras se asienten en el respeto a la dignidad del otro, no medie el pago por los servicios, sea por mutuo consentimiento y no prevalezcan relaciones de poder y sometimiento. Y señala como inadecuadas incluso las prácticas heterosexuales donde se cosifica a la otra persona, pues se violenta su dignidad de persona y se irrespetan sus derechos. Aunque debe

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

reconocerse que diversas corrientes religiosas condenan las relaciones homosexuales y sus respectivas prácticas, la tendencia es hacia una mayor apertura, sobre todo dado los últimos aportes de la ciencia y la psicología y a la tendencia de la humanidad a una apertura hacia la tolerancia

Contrario al prejuicio de que los homosexuales son improductivos para la sociedad, la historia registra grandes genios que han contribuido enormemente a su época. Entre ellos se cita al escultor Miguel Angel, el pintor e inventor Leonardo da Vinci, Federico el Grande, Luis II de Baviera y escritores con Walt Whitman y Federico García Lorca. Pero también hay infinidad de científicos, artesanos, artistas, reyes, presidentes y hasta se cita a un papa, que han tenido que mantener su identidad oculta para no sufrir las presiones de la intolerancia. En el mundo de la hotelería este prejuicio es imposible de tolerar. Una apertura hacia los gay, lesbianas u otras opciones sexuales permitirán descubrir quizá a personas con un gran potencial, grandes virtudes y modos de ver la vida distintos, pero a lo mejor complementarios a la que cada uno posee. Respeto y apertura garantizarán el éxito de quienes laboran en hotelería, pues la tolerancia hace a cada hombre y a cada mujer más valiosa y humanizada. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

7.6 Tolerancia Deportiva

"Saprissa es la carga, el único equipo que verdaderamente vale, el resto son un montón de chapas que lo único que hacen es estorbar. Si yo fuera presidente sólo permitiría que existiera Saprissa". Aunque el deporte siempre ha sido un medio de competencia, ha servido para hermanar poblaciones, profundizar las relaciones de amistad y solidaridad. Sin embargo, últimamente es frecuente que se le utilice como válvula de escape de ciertas poblaciones que en el estadio descargan todas sus frustraciones y alimentados por el fanatismo han llegado incluso a generar heridas y muerte. Es común que en Europa, por

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

ejemplo las cabezas rapadas protagonicen encuentros vandálicos que han degenerado en muertes lamentables. Es frecuente también que en los encuentros entre los equipos de fútbol (Saprissa y Alajuelense) se produzcan enfrentamientos entre fanáticos. Al igual que en los otros casos, la ética rechaza enfáticamente toda intolerancia porque en nada contribuye a la sana convivencia.

En la vida interna del hotel cada cual tiene derecho a tener sus banderías deportivas, pero en vez de distanciar, el deporte debe permitir la oportunidad de apreciar el coraje del ser humano en el desarrollo de sus habilidades y en vez de traer amargura debe impregnar a cada hombre y mujer de satisfacción y disfrute. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

7.7 Tolerancia Cultural

"En Centroamérica los ticos somos los únicos que tienen educación, el resto es una partida de indios sin cultura y educación. Tenemos el país más bello del mundo y la Suiza Centroamericana". La xenofobia es el fenómeno del siglo XX y quizá lo sea el del XXI. En nombre de la pureza racial y cultural se han barrido pueblos enteros. Desgraciadamente los prejuicios casi siempre se dan contra subculturas usualmente empobrecidas como los gitanos y los árabes en Europa, los latinos en Estados Unidos y los indígenas en América Latina. Pero las equivocaciones no han sido sólo producto de rencillas entre pueblos. La historia registra las más grave de todas. La ONU cedió a los israelitas una porción de terreno en el cercano oriente, dejando sin tierra a los palestinos y desatando desde entonces una de las guerras más cruentas. La cultura tampoco debe ser una barrera, sino un puente de entendimiento. Los hombres y las mujeres no pueden seguirse matando porque pertenecen a una cultura u otra. Aunque a los costarricenses se les ha introducido el mito de que son los superiores de América Central, es necesario comprender que cada pueblo tiene

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

su propia riqueza y que en muchos aspectos Costa Rica tiene fortalezas, pero los otros países también las tienen. Una sana convivencia no permite el menor asomo de xenofobia (odio contra los extranjeros) y ésta es imposible de vivir en la diversidad multicultural que se hospeda en un hotel. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).



CAPÍTULO VIII

ÉTICA SOCIAL

8.1 Justicia

8.2 Solidaridad

8.3 Bien Común

8.4 Derechos Humanos

8.5 Igualdad de Género

8.6 Sociabilidad

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Ética social

La ética se conocida como el conjunto de los **mínimos** de justicia, autonomía moral y política que hacen realidad la libertad respecto sobre los cuales una sociedad genera las concepciones morales que la mantienen cohesionada.

La Ética social es la disciplina que estudia y fija las macronormas que se ha impuesto la humanidad para lograr una convivencia equilibrada, garantizar el respeto entre las naciones y fijar pautas que aseguren el mejor bienestar y calidad de vida de todos los seres humanos. De ahí que está centrada en temas como la justicia, la solidaridad, el bien común, los derechos humanos y la sociedad internacional. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

Funciones morales de la ética social:

- Preservar el aliento ético de los ciudadanos: capacidad de protesta y de denuncia y a la vez promoción de la facultad de generar utopías;
- Superar las justificaciones “instrumentales” mediante la permanente clarificación de los fines y los significados de la existencia humana y del desempeño histórico;
- Aprovechar el pluralismo (étnico, lingüístico, religioso, moral, político, etc.) para elevar a la sociedad hacia situaciones cada vez más enriquecedoras de humanización;
- Eliminar por razones éticas los propósitos, compromisos o proyectos que no respetan el mínimo moral postulado por la conciencia ética general formulada mediante la ampliación constante de la participación social;
- Evidenciar los atropellos a la dignidad y a los derechos humanos que destruyen el tejido social, lo debilitan o lo ignoran.

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

8.1 Justicia

“Pablo, necesito ir mañana a la graduación de mi hija. ¿Usted me cambiaría el turno? Claro, Esteban, con mucho gusto, pero sólo si me sustituye el jueves y viernes santo, el 24 de diciembre y el 1 de enero. ¡Pablo, me parece injusto! Por qué injusto, tan poco vale tu hija para ti, respondió Esteban. Para el filósofo Simónides justicia es “dar a cada uno lo que le conviene”. Platón la definió como “hacer cada uno lo suyo” y en el Derecho Romano se le describió como “la firme voluntad de dar a cada uno lo suyo”. El término y el concepto de justicia es uno de los núcleos primarios en los que se expresa y configura la consciencia ética occidental, pues las relaciones de justicia siempre son bilaterales por exigen igualdad entre la demanda y la satisfacción, entre lo que se debe y lo que se recibe, entre la deuda y el pago. Desde la óptica judeo-cristiana la justicia es una promesa divina, una decisión humana y una realización presente, pero formulada en un horizonte futuro, es un ya, pero todavía no. O sea que la justicia es una promesa de Dios que se está realizando en el presente, que continúa en el tiempo y se concretiza en el futuro. Es por tanto una idea absoluta y una concreción parcial de la bondad. Por eso es posible formular que la justicia occidental tiene rasgos de promesa y constituye un programa permanente e inacabable de liberación. La justicia es un ideal utópico de igualdad, pero también un cuestionamiento ético contra el orden establecido y una categoría ética capaz de orientar el cambio de los conflictos sociales pues integra las posibilidades de humanizar las diferencias. En la práctica diaria, la justicia es una actitud positiva ante la vida. Es el deseo de dar lo mejor de sí, la intención de fomentar la sana convivencia, de humanizar al otro, de brindar a cada cual lo mejor, porque como ser humano se lo merece. En el mundo de la hotelería la justicia debe ser una práctica que compromete a todos. Trabajar con justicia, pagar y estimular con justicia y agradecer los servicios con justicia. Un hotel justo, es un hotel bello, humano,

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

humanizante, fresco, lozano y digno de volverse a visitar. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

8.2 Solidaridad

“Compañeros, incapacitaron a Rosendo, ya saben el problema de su úlcera. Les propongo que hagamos una recolecta, compremos algunos víveres y lo visitamos para que se sienta acompañado en este momento tan difícil para él su familia”. Dice una canción popular que la solidaridad es el alma de los pueblos. Y es que sin solidaridad, los hombres y las mujeres se ahogarían en sus penas, el dolor sería irresistible, la sonrisa difícilmente afloraría y la soledad sería una inmensa compañera. Solidaridad es dar la mano desinteresadamente, acompañar en las buenas y en las malas, escuchar las penas de los otros, brindar un consejo sabio, pero sobre todo dar lo mejor de cada uno sin esperar nada a cambio. Es sembrar, con la esperanza de que otros recojan. La solidaridad es cumplir la tarea, la vocación, el proyecto que la creación le asignó a cada ser humano. Es servir y no servirse. Ser solidario es un sentimiento profundamente ético, profundamente humano. El hombre y la mujer solidaria tiene la plena seguridad de que reconoció en el otro su dignidad y lo humanizó complementando sus debilidades, engrandeciendo sus fortalezas, apartando las amenazas y potenciando las oportunidades”. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

8.3 Bien Común

“El mal olor que despiden el río es insoportable, atrae muchos mosquitos y ya el agua no es cristalina como antes. Queremos proponerles que constituyamos un comité para ir a hablar con el dueño del beneficio de café para plantearle que no lance más la broza al río”.

ÉTICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

El bien común es la apertura de los seres humanos a buscar el bienestar común en la realización de un proyecto unificador. Abarca también el conjunto de condiciones de la vida social con las cuales los hombres y mujeres, las familias y las asociaciones pueden lograr con mayor plenitud y facilidad su propia protección. El bien común reúne la realidad del bien personal y la del proyecto social en la medida en que las dos esferas forma una unidad de convergencia, pues el bien común es el bien de la comunidad. Además es el conjunto de condiciones sociales que permite a los ciudadanos el desarrollo expedito y pleno de su propia perfección. Cuando las comunidades se organizan para ejecutar un proyecto que no pertenece a nadie, pero beneficia a todos, está construyendo el bien común. El bien común es una realidad social que casi siempre se deja bajo la responsabilidad de los gobiernos, las municipalidades o las asociaciones de desarrollo o de vecinos, pero es deber de todos procurar el bien común. La industria hotelera tiene también una responsabilidad social con el bien común y una obligación de proyectarse a la comunidad donde se ubican sus instalaciones. Su responsabilidad comienza por la procura de protección al medio ambiente, la eliminación de los contaminantes y la participación con la comunidad en los proyectos de desarrollo, como construcción de escuelas, puentes, centros de salud, caminos vecinales. ” (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

8.4 Derechos Humanos

“Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros”. Las libertades sociales son uno de los temas que más han evolucionado a través de la historia. Se remontan al mundo greco-romano y se intensifican en el siglo XVIII con la Revolución Francesa y el posterior nacimiento del liberalismo y el marxismo. Como antecedentes inmediatos a la

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Declaración Universal de los Derechos Humanos, que promulga la Organización de Naciones Unidas en 1948, están la Carta Magna Inglesa otorgada por Juan sin Tierra, el decreto de las Cortes de León que hizo Alfonso IX y la Declaración de Independencia de Estados Unidos (1776), entre muchas otras.

Para reforzar la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en 1959 la ONU adoptó también la Declaración de Derechos del Niño, en 1966 el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en 1967 la Declaración contra la Discriminación de la Mujer y en 1975 el Acta de Helsinki que reconoce el respeto de los derechos humanos como factor vital para garantizar la paz, la justicia y el bienestar necesarios para asegurar el desarrollo de las relaciones amistosas y de la cooperación entre los Estados. Los Derechos Humanos son una categoría ética que expresa los valores básicos, que representan una certera idea de justicia y son una expresión histórica de la conciencia ético-jurídica de la humanidad, pues reconoce el valor del hombre y la mujer por encima de cualquier realidad. En sus 30 artículos, la Declaración Universal de los Derechos Humanos reconoce la igualdad entre los seres humanos, la dignidad, la fraternidad y la libertad sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Consagra también el derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de la persona, rechaza la esclavitud y la servidumbre, la tortura o los tratos crueles, inhumanos o degradantes. Reconoce además el derecho de todo ser humano al reconocimiento de su personalidad jurídica, la igualdad ante la ley, la protección contra toda discriminación, se opone a las detenciones arbitrarias, el destierro y consagra la privacidad, la libre circulación, el derecho de asilo, a gozar de una nacionalidad, a contraer matrimonio y a la propiedad individual o colectiva. Protege también la libertad de pensamiento y de opinión, de creencia religiosa y de culto, la libertad de reunión y asociación, el derecho al voto, al trabajo, a la

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

remuneración y a la sindicalización. La declaración también promulga el derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas. Estipula el derecho a un nivel de vida adecuado, el acceso a los servicios básicos, a la maternidad y a una educación que favorezca la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos étnicos o religiosos para el mantenimiento de la paz. Garantiza también el acceso a la vida cultural de la comunidad, la protección de sus intereses morales y a que se establezca un orden social e internacional.

La perfecta combinación entre la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el Código Ético Mundial para el Turismo permitirán que la actividad turística nacional establezca a su vez un código particular para cada hotel con miras al máximo respeto y tolerancia de quienes visitan sus instalaciones y la garantía de un ambiente de trabajo productivo y bien remunerado”. (Material Didáctico “Ética Aplicada a la Actividad Turística, Núcleo de Turismo, INA. Abril 2001”).

Dentro de la actividad turística es necesario e indispensable conocer las leyes bajo las que nos regimos ante las diferentes circunstancias y así tener claro cómo actuar ante una posible situación en la que esté involucrada alguna de estas leyes, entre ellas:

- Ley de Igualdad de oportunidades para personas con discapacidad (ley 7600, Publicado en el Diario Oficial La Gaceta. N° 102, del 29 de mayo de 1996), donde discapacidad se conoce como aquella deficiencia física, mental o sensorial que limite, sustancialmente, una o más de las actividades principales de un individuo. Dicha ley reconoce la importancia de las diversas necesidades del individuo, las cuales deben constituir la base de la planificación de la sociedad con el fin de asegurar el empleo de los recursos para garantizar que

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

las personas disfruten de iguales oportunidades de acceso y participación en idénticas circunstancias.

➤ "Ley Contra la Explotación Sexual de las Personas Menores de Edad", número 7899, publicada en el Diario Oficial La Gaceta, número 159 del 17 de agosto de 1999. Esta ley reforma varios artículos del Código Penal con el fin de minimizar las diversas manifestaciones de la explotación sexual comercial contra las personas menores de edad. Este tipo de leyes permiten al país contar con instrumentos válidos que permitan perseguir, investigar, incriminar y penalizar acciones relacionadas con este flagelo que destruye la vida de niños, niñas y adolescentes que necesitan rápidamente la protección de toda la sociedad.

➤ Ley N° 7476 contra el hostigamiento en empleo y la docencia: Esta Ley se basa en los principios constitucionales del respeto por la libertad y la vida humana, el derecho al trabajo y el principio de igualdad ante la ley, los cuales obligan al Estado a condenar la discriminación por razón del sexo y a establecer políticas para eliminar la discriminación contra la mujer, según la Convención de las Naciones Unidas sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer y la Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer.

8.5 Igualdad de Género

La igualdad de género es, antes que nada, un derecho humano. Además, es una condición indispensable para el desarrollo y la reducción de la pobreza.

Este término supone que los diferentes comportamientos, aspiraciones y necesidades de las mujeres y los hombres se consideren, valoren y promuevan de igual manera, tanto mujeres como hombres tengan exactamente las mismas

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

oportunidades en todas las situaciones y en todos los ámbitos de la sociedad, que sean libres para desarrollar sus capacidades personales y para tomar decisiones.

Según la terminología del FIDA, por igualdad de género se entiende *“una situación en la que mujeres y hombres tienen las mismas posibilidades, u oportunidades en la vida, de acceder a recursos y bienes valiosos desde el punto de vista social, y de controlarlos”*. (Setiembre 2010).

La discriminación de género atenta contra los principios y derechos fundamentales del trabajo, los derechos humanos y la justicia social. Debilita el crecimiento económico y el óptimo funcionamiento de las empresas y los mercados de trabajo, es por este motivo que la OIT se preocupa por busca responder a estos desafíos a través del fortalecimiento de las capacidades de los gobiernos, las organizaciones de empleadores y los sindicatos para emprender una serie de acciones por la igualdad de género en el mundo del trabajo, principalmente porque su lema o principio se basa en el reconocimiento de que todos los seres humanos, sin distinción de raza, credo o sexo tienen derecho a perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica y de igualdad de oportunidades.

Dentro del ambiente de Guías de Turismo es común encontrar con situaciones de discriminación a la hora de liderar como guías ya que es normal encontrar grupos de personas inconformes con su guía de turismo por las razones que sean y esto a su vez genera indirectamente competencias marcadas entre guías (hombres y mujeres) por querer demostrar que saben más que el otro.

De ahí la importancia de darle a cada quien lo que le corresponde y pertenece, reconociendo sus condiciones y características específicas, en este caso el

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

género, reconocer sí que por supuesto habrá diferencias entre un sexo y el otro pero que sin por ello se caiga en la discriminación, es el principal cometido de la Equidad género y de quienes proponen a este concepto como eje para el funcionamiento y desarrollo de una sociedad sin distinciones, en la cual no exista la desigualdad de oportunidades.

8.6 Sociabilidad

La sociabilidad es el valor que nos impulsa a buscar y cultivar las buenas relaciones con las personas intercambiando intereses mutuos e ideas y dirigirlos hacia un fin común.

El guía de turismo se debe caracterizar por ser una persona cien por ciento social, donde se ve beneficiado de este tipo de relaciones con sus turistas ya que al tener contacto con personas diferentes, tiene la posibilidad de aprender de su experiencia y obtener otra perspectiva de la vida para mejorar como persona y como profesional, y así poder contribuir a su desarrollo personal y por ende ofrecer servicios de calidad total. Siempre, el contacto con el otro será beneficioso para nuestro desarrollo y crecimiento personal, ya que al tener contacto con otros individuos sumamos otras experiencias, otras perspectivas de la vida.

Lo anterior es de suma importancia por cuanto en las relaciones profesionales o laborales, por ejemplo, debe existir un interés porque las personas desempeñen mejor su trabajo; para lograr este objetivo, hace falta conocer su entorno familiar y las circunstancias en las que viven, así como su forma de ser, sus reacciones y las motivaciones por las cuales se rigen, con estos elementos a la mano se está en condiciones de contribuir en el desarrollo individual, profesional y de conjunto en el lugar de trabajo. La sociabilidad resulta ser un elemento fundamental en los diferentes ámbitos de la vida del ser humano

ETICA APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

(personal, laboral, escolar), para que este pueda lograr los objetivos que tengamos propuestos. El ser personas sociales nos permite a su vez progresar en el trabajo, hacer amigos, encontrar una persona con la cual compartir la vida y los proyectos personales que se tengan, para armar una empresa, para compartir intereses y afinidades, entre otros, en fin es un elemento que no debemos alejar nunca de nuestras vidas.

BIBLIOGRAFÍA

1. Asamblea Legislativa. Ley 7600: Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad en Costa Rica y su reglamento. San José, 1998.
2. http://www.gparlamentario.org/spip/IMG/pdf/Ley_7476_de_3-3_1995_Hostigamiento_Sexual_-_Costa_Rica.pdf
3. Carta de la Tierra (2010). Recuperado el 4 Mayo 2010 de Tierra [Http://www.aica.org/documentos_files/otros_documentos/ONU/Carta_de_la_Tierra/doc_carta_de_la_tierra%20\(4\).htm](http://www.aica.org/documentos_files/otros_documentos/ONU/Carta_de_la_Tierra/doc_carta_de_la_tierra%20(4).htm).
4. Conciencia Turística y Ética Profesional (2010). Recuperado el 7 Julio 2010, de www.ccsm-unmsm.edu.pe/turismo.pdf
5. PROÉTICA GESTIÓN ÉTICA EMPRESARIA. (Primera Edición 2003 EDUCC) • República Argentina: Editorial Universidad Católica de Córdoba Córdoba.
6. Fallas Mora Héctor (Abril 2001). “*Ética Aplicada a la Actividad Turística*”. Material Didáctico, Núcleo de Turismo. San José.
7. www.turismo-sostenible.org/docs/codigo-etico-en-el-turismo.pdf
8. Código Ético Mundial. Código Ético Mundial para el Turismo Principios. Recuperado el 5 de Abril 2010 de www.urv.cat/media/upload/.../codigo_etico_mundial_-_turismo.pdf - España