



ÉTICA PROFESIONAL

MATERIAL ORIENTATIVO Y DE CONSULTA
PARA EL EXAMEN DE GUÍAS IDÓNEOS

Ley de Guías de Turismo de Salta N° 7404/06

Salta
ARGENTINA



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA.
Ministerio de Cultura y Turismo.

INDICE

OBJETIVO DE LA CARTILLA.....	3
RESULTADOS ESPERADOS	3
INTRODUCCION.....	3
DESARROLLO DE CONTENIDOS.....	5
MORAL Y ETICA	5
MORAL.....	5
ETICA.....	6
ETICA APLICADA.....	7
ETICA PROFESIONAL Y CODIGOS PROFESIONALES.....	8
CODIGO ETICO MUNDIAL PARA EL TURISMO	9
PREAMBULO	9
COMITÉ MUNDIAL DE ETICA PARA EL TURISMO.....	16
RESPONSABILIDAD PROFESIONAL	16
EL JUICIO ETICO EN EL GUIA	18
ACTIVIDADES DE AUTOEVALUACION.....	19
BIBLIOGRAFIA	20

OBJETIVO DE LA CARTILLA

Incorporar y/o profundizar conocimientos acerca de la ética profesional, como un conjunto de criterios y valores transversales que los guías de turismo tienen a su alcance para el ejercicio de su profesión.

RESULTADOS ESPERADOS

Que los guías de la Provincia de Salta

- Adquieran y/o refuercen conocimientos acerca de la ética profesional
- Adquieran y/o refuercen conocimientos acerca de los documentos internacionales en la materia.
- Se sientan motivados para adquirir y/o desarrollar valores éticos que orienten su accionar profesional, difundirlos y participar en su implantación práctica en el medio salteño.
- Adquieran una herramienta crítica para juzgar sus propias decisiones y acciones profesionales, los modos operativos de los agentes de turismo locales, las políticas gubernamentales en el sector y los proyectos de futuro.
- Se consideren capacitados para intervenir en debates y acciones colectivas que se propongan mejorar las operaciones del sector, y para aconsejar a los proveedores de servicios y organizaciones locales de las poblaciones receptoras de turismo en el ámbito provincial.

INTRODUCCION

Desde la década de 1970, se multiplicaron los trabajos académicos que desarrollan criterios éticos aplicados a diversos sectores de la actividad científica, técnica y de relaciones de las personas con el mundo y entre sí. Se hicieron muy visibles, por ejemplo, la ética aplicada a la biología o bioética; la ética aplicada a los negocios y las empresas; la ética aplicada a la ecología.

Diversas actividades experimentaron la necesidad de reflexionar sobre sus prácticas a la luz de los principios éticos, que a partir de la década de 1940 volvieron a tener un peso importante en el ámbito filosófico.

No pudimos detectar una explicación contundente acerca de este proceso, pero al parecer tiene relación con la confluencia de numerosos factores; entre ellos: el mayor peso de lo social en el conjunto de problemas que preocupan a las personas medianamente informadas, las que inciden en la opinión pública de los países occidentales; las sucesivas crisis del capitalismo y el cuestionamiento a las formas de vida que lo acompañan; la crisis y caída del poder de la Unión Soviética y los países satélites; la difusión de las encíclicas sociales y las doctrinas del Concilio Vaticano II de la Iglesia católica; las nuevas tecnologías y sus alcances en la intervención del hombre en la Naturaleza, la vida humana y las comunicaciones; el creciente poder de destrucción de la tecnología armamentística; el nuevo rol de la mujer y los cambios en las familias; los avances en investigaciones sobre los orígenes del Universo, de la vida y del hombre sobre la Tierra; el cambio climático y el deterioro ecológico de los mares y continentes; la falta de soluciones de fondo para la humanidad sumida en la pobreza; las investigaciones en las ciencias sociales y la mayor difusión y desarrollo de los Derechos Humanos.

Es en el contexto de este último factor que en Naciones Unidas se creó en 1970 el organismo especializado Organización Mundial de Turismo, OMT, con el propósito de promover un turismo responsable, sostenible y accesible para todos.¹

“La OMT, como principal organización internacional en el ámbito turístico, aboga por un turismo que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental, y ofrece liderazgo y apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas”, dice su página web institucional. La OMT, con el concurso de sus países miembros, sus técnicos y los representantes de todos los sectores involucrados, formuló, difundió y defiende la aplicación de un Código Ético Mundial para el Turismo, que vincula íntimamente a esta actividad con los objetivos generales y con las campañas específicas que Naciones Unidas lleva adelante.

¹ Ampliar información en <http://www2.unwto.org/es/content/acerca-de-la-omt>

En esta cartilla nos proponemos ubicar este Código en un lugar dentro de la ética profesional que atañe a los guías de turismo y a los demás agentes del sector.

La Iglesia católica asumió un papel activo respecto a considerar la importancia del turismo en el mundo contemporáneo; cooperar con la OMT, donde tiene un observador permanente; formular doctrinas de orientación moral para los agentes de turismo; poner sus propias estructuras en función de mejorar la calidad y elevar el valor humano del turismo, de los pueblos receptivos, del provecho del turista, de la actividad económica y del trabajo de los agentes que ofrecen servicios, entre ellos los guías. Ha publicado un extenso documento rector, en el que declara compartir los principios que sustentan el Código Ético Mundial para el Turismo.²

IDEAS – PALABRAS-CLAVE

Concepto de ética y moral. Ética teórica y ética aplicada. Deontología profesional. Código Ético Mundial de Turismo. Responsabilidad profesional del guía de turismo.

² Se puede consultar el documento completo: “La realidad del turismo actual”. Pontificio Consejo para la Pastoral de los emigrantes e itinerantes. Orientaciones para la Pastoral del Turismo.
http://www.vatican.va/roman_curia/pontifical_councils/migrants/documents/rc_pc_migrants_doc_20010711_pastorale-turismo_sp.html#l.

DESARROLLO DE CONTENIDOS

MORAL Y ETICA

MORAL

La palabra 'moral' deriva del término latino 'demos', que significa "costumbre".

Pero, ¿qué costumbres? La connotación que se dio ancestralmente al término se refiere a las "buenas" costumbres, a las que son aceptables para la comunidad. Como en otras lenguas, moral se opone a físico. Las ciencias morales comprenden todo lo que no se refiere al mundo físico.

Moral es, en el habla normal, lo que se somete a las normas que se consideran justas y obligatorias. Moral es, también, el conjunto de esas normas. Por ejemplo, los diez mandamientos son un conjunto de normas que está en la base de la moral judía y cristiana. Las normas morales son reglas que dicen lo que es bueno y lo que no es bueno obrar. O sea: lo que se somete a un valor. En positivo, son una guía, un camino, una ayuda para llevar una vida buena. También son una herramienta crítica: sirven para juzgar si una conducta es buena o mala.

Moral se opone a inmoral: lo que no contraría o se opone a todo valor. Moral también se opone a amoral: lo que es indiferente al valor, lo que está al margen de las normas.

Lo moral está entonces en dos planos que se pueden diferenciar: Primero, en el plano de los hechos, o sea las costumbres mismas y las conductas concretas de las personas; por ejemplo, decir la verdad, defender la verdad. Segundo, en el plano de las normas que dicen qué costumbres son buenas y cuáles no. Estas son normas que rigen los hechos; por ejemplo: no mentir, no obrar con falsedad; cumplir las promesas.

Las normas pueden ser escritas o no escritas. En la raíz del idioma, moral se refiere a costumbre porque se partía de lo que se practicaba, más que de lo que podía estar escrito o sistematizado.

¿En qué consiste ser moral? En tratar voluntariamente de obrar de acuerdo a las normas que establecen los valores positivos en la comunidad. Voluntariamente quiere decir libremente, con posibilidad de elegir obrar el bien u obrar el mal. Si se adopta una conducta por obligación impuesta por otros, no necesariamente se está haciendo una opción moral.

Los filósofos suelen hacer otra pregunta: ¿se puede ser moral? Esto es: ¿somos capaces de elegir entre obrar el bien u obrar el mal? Los deterministas responden negativamente. Para ellos, las personas están siempre obligadas por el destino, la historia personal, las circunstancias, una voluntad externa o cualquier otro factor. En el otro extremo, los voluntaristas piensan que siempre se elige. En realidad, las personas podemos ser morales, en primer lugar, si somos capaces de diferenciar entre lo que está bien y lo que está mal, y eso se aprende, se adquiere con la convivencia entre los otros, se educa; implica la inteligencia. En segundo lugar, podemos ser morales para obrar si no estamos constreñidos por la fuerza en cualquier sentido; implica la voluntad. Sin embargo, aun si una fuerza externa nos obliga a lo contrario, nuestra opción puede ser moral: sabiendo lo que está bien, lo afirmamos íntimamente y hacemos lo posible para llevarlo a cabo; si no podemos, ya no es nuestra responsabilidad.

Ser moral también es ser responsable de los propios actos. De haber elegido este camino o el otro, y poder dar razón de la elección. Esto implica haber alcanzado cierta madurez, lo que es un proceso personal. Se es más o menos maduro moralmente, de acuerdo a la comprensión de las normas y a la libertad de optar, de elegir y llevar a cabo lo que se ha elegido.

La elección libre es moral si se está optando con convicción por lo que se considera justo, correcto, o necesario para honrar un valor moral. Si se elige algo por conveniencia, por aparentar o por cualquier otro motivo que no es realizar un valor, la elección no es necesariamente moral aunque no contraría las normas morales.

A veces, practicar lo que se ha elegido exige algún tipo de esfuerzo, de sacrificio; incluso, de heroísmo. Cuando las personas sostienen su elección moral con un alto grado de compromiso, con grandes sacrificios, incluso son riesgo de su vida, se vuelven ejemplares y admirables a los ojos de los demás. Considerar, como ejemplo, la vida de Nelson Mandela.

El filósofo alemán Emanuel Kant (1724-1804) estableció una diferencia entre la *moralidad* y la *legalidad*. La legalidad es el cumplimiento de las leyes positivas en una sociedad. Su incumplimiento hace al sujeto pasible de sanciones que las mismas leyes establecen. La moralidad va más allá: es adecuar la conducta a normas que no obligan en el mismo sentido de las leyes sino de una forma más difusa pero más profunda. No cumplir una norma moral implica en primer lugar, para quien tiene conciencia moral, un reproche de su propia conciencia, un malestar íntimo consigo mismo. Si el hecho se conoce, puede implicar también la sanción mediante el rechazo o la reprobación de las personas que lo rodean, su menosprecio, su desconfianza.

Otra pregunta es ¿se debe ser moral? Sí. Sin duda. La observancia de las normas morales eleva la calidad de la propia vida y hace más fácil, más llevadera y más agradable la convivencia en la comunidad más próxima y en la sociedad. Una persona moralmente recta concita el respeto de los demás, genera confianza y esto le permite tener mejores relaciones con otras personas, obtener mejores resultados en sus emprendimientos, contribuir más eficazmente a la construcción de ambientes amigables, eficientes, seguros, solidarios y protectores. Las personas morales son, desde el principio, cumplidoras de las leyes, o defensoras de sus cambios por otras más justas.

Para el filósofo inglés John Locke (1632-1704) las normas podían ser divinas, como los mandamientos; positivas, las dictadas por el poder político; o de opinión o reputación, las establecidas por la comunidad. A pesar de ser un gran teórico político que propuso perdurables e influyentes doctrinas sobre el poder, las leyes, los derechos individuales, para él las normas más importantes son las últimas porque de su cumplimiento depende el respeto de que puede gozar una persona, y de ese respeto se desprenden muchas consecuencias para su vida. El desdén o el rechazo que pueden generar transgredirlas, son para Locke más duras de soportar que las sanciones legales al incumplimiento de las leyes positivas.

Las conductas morales, ajustadas a valores socialmente compartidos, las propias y las ajenas, más allá de las leyes positivas, contribuyen a dar cierta previsibilidad a la vida social. Esa previsibilidad es buena para la mayoría; es un signo de buena salud de la sociedad. La exhibición y defensa de las transgresiones a las leyes y a las normas morales, minan la confianza necesaria para construir convivencia en paz y seguridad. Desorientan a las personas comunes y generan un mal que puede alcanzar niveles críticos: la anomia, que quiere decir falta de normas, falta de sentido de respeto a las normas.

En el ámbito económico, la falta de apego a las leyes y la falta de previsibilidad que eso genera, crea un retraimiento de las inversiones. En el sector turístico, donde los programas suelen hacerse con anticipación y donde el cumplimiento estricto es imprescindible para el funcionamiento general que algunas veces pone en juego circuitos muy amplios, el cumplimiento de las leyes positivas, de los contratos y las normas morales, es uno de los factores claves para el buen funcionamiento de los negocios, pero también para la satisfacción de los clientes y la articulación de la actividad con otros objetivos del desarrollo y la convivencia.

ÉTICA

La palabra 'ética' proviene del griego y significa 'costumbre', igual que 'moral'. En el lenguaje corriente se suelen usar como equivalentes, incluso como indistintas.

La ética es una reflexión sobre la moral. Tuvo origen en la Grecia antigua; aunque se pueden admitir algunos antecedentes, se considera que Aristóteles (384-322 a.C.) fue el que fundó la ética como disciplina filosófica.

La ética, en tanto construcción de un sistema filosófico, se sitúa en un plano teórico.

Aristóteles planteó los problemas que los filósofos que lo siguieron trataron y se hicieron clásicos: relación entre las normas y los bienes; relación entre la ética individual y la social; cuáles son los bienes y la jerarquía entre ellos; cuáles son las virtudes y cómo se clasifican; qué relación hay entre la vida teórica y la vida práctica.

El sistema de Aristóteles y de los filósofos de los siglos siguientes, era una ética que atendía al contenido de las conductas humanas, a los asuntos que mencionamos: los bienes, las normas, las virtudes. Eran éticas "materiales".

Kant produjo un cambio radical. Rechazó toda ética de los bienes y propuso una ética "formal", que atiende a las *formas* de la conducta. Es una ética autónoma, porque no depende de normas externas ni de una autoridad; autosuficiente, porque no necesita de otros fundamentos ni apoyos; y rigorista, porque

es extremadamente exigente, no atiende a las circunstancias. El principio moral que formuló es “a priori”, anterior a toda experiencia y aplicable en toda situación, lo que se conoce como su “imperativo categórico”: “Obra sólo de forma que puedas desear que la máxima de tu acción se convierta en una ley universal”. Y estableció otra condición para todas las opciones morales (que se considera otra formulación del imperativo): “Obra de tal modo que uses la humanidad, tanto en tu persona como en la de cualquier otro, siempre como un fin, y nunca sólo como un medio.”

Entre los sistemas éticos “materiales” (no “materialistas”; no confundir) hay dos tipos principales:

- a. **Ética de los bienes:** son aquellas doctrinas que afirman la existencia de un valor fundamental, considerado el bien supremo, hacia el que deben dirigirse las conductas humanas. Ese bien es el fin; las acciones son medios para acceder a él; son buenas las que lo consiguen, y malas las que se oponen a él. Entre ellas están las doctrinas éticas que se fundan en la consecución de la felicidad, o éticas hedonistas. También están las idealistas, cuya finalidad última es la práctica del bien por el bien mismo.
- b. **Ética de los valores:** apunta a un equilibrio entre las éticas materiales y las formales. Su principal representante, el filósofo alemán Max Scheler (1874-1928) la define como un apriorismo moral material. Mientras rechaza todo relativismo referido a las circunstancias del sujeto o al contorno social, sostiene que no es posible fundar las normas efectivas de la ética en un imperativo abstracto que resulta vacío. Esta ética se funda en la realización de valores que están fuera del individuo, por lo que propone un cierto “objetivismo”. Al realizar un valor positivo sin sacrificar valores superiores, frente a desafíos concretos, el sujeto obra también de acuerdo a su personalidad.

Entre los sistemas éticos teóricos, hay algunos que son principalmente *descriptivos*. Esto es, que describen los comportamientos morales y las normas que los rigen. Una ética descriptiva se sitúa en un plano empírico, o sea de las experiencias.

Otros sistemas éticos son *normativos*: su reflexión se desarrolla sobre los argumentos a favor o en contra de las acciones humanas y los principios que las regulan, dando preeminencia al carácter de la normatividad, a la lógica de los razonamientos éticos, a su consistencia, y otros problemas de ese nivel. Su tratamiento es, sobre todo, formal. Se sitúa en un plano teórico.

Actualmente se distingue otro nivel de reflexión teórico que es la *metaética*: su objeto ya no son los hechos ni los “materiales” de la ética tradicional, sino los propios sistemas éticos. Reflexiona sobre los enunciados éticos, su valor de verdad y el significado de los conceptos morales. Da preeminencia al lenguaje.

ÉTICA APLICADA

Consiste en la aplicación de principios éticos a un sector de la actividad humana, como por ejemplo, a los negocios y las finanzas; a la biología y biotecnología; a la dinámica parlamentaria, a la educación, a los deportes y a otros muchos quehaceres contemporáneos. Se trata de una reflexión apegada a las prácticas.

Si se dice aplicación, hay que hacer la salvedad de que no se trata de traer los principios éticos teóricos desde un nivel superior, a un nivel práctico inferior en una sola dirección. En realidad, la reflexión sobre las prácticas de los sectores concretos ha influido e influye en la teoría ética. Esto es: la relación entre teoría y práctica es fluida y se desarrolla en ambas direcciones.

La reflexión que encara la ética aplicada se ha mostrado como necesaria, e incluso, como imprescindible en muchos sectores de actividades. Las nuevas tecnologías, las nuevas realidades sociales, y otras muchas novedades o cambios producidos en la vida de las personas, las sociedades y las naciones, presenta un cúmulo de casos que necesitan ser juzgados desde el punto de vista ético a fin de detener los daños que las malas opciones ocasionan a las vidas de las personas, a los ambientes, a la convivencia. Y necesitan preverse consecuencias que podrían ser irreversibles. La ética aplicada está ahí para alertar donde la ciencia, la tecnología o la política no saben, no quieren o no pueden resolver qué decisiones son correctas o no.

La ética aplicada trabaja mucho sobre casos. Los análisis a fondo son ejemplares, por un lado. Pero por otro, de entrada se sabe que se trata de un caso concreto y no de una generalización validada. El

ejemplo ilumina pero no determina. Es un procedimiento con un significativo grado de modestia, aunque no renuncie al rigor. Es un procedimiento de gran valor didáctico. Algunos “casos” se construyen, no como casos estrictamente reales, sino como situaciones típicas que sirven para plantear problemas.

Algunos problemas de la ética aplicada (EA)

¿Cuáles son los criterios para establecer si una cuestión es propia de la EA o no? Anton Leist propone dos criterios: la falta de claridad moral del procedimiento en cuestión, y la relevancia moral. Dice que la EA no tiene que ocuparse de los casos promedio, sino de los casos discordantes.

Otro problema: la universalidad de las aplicaciones. La ética en general trata de utilizar un lenguaje universal, de validez muy general, no limitada a una cultura. La EA trata de remitirse a una ética global, o a principios de alcance universal, como son los Derechos Humanos, cuya vigencia universal no se cuestiona. Sin embargo, a la hora de interpretar las formulaciones, las expresiones de cada caso, surgen desacuerdos desde diversas comunidades culturales.

Un tercer problema es el que plantea la especificidad de las reflexiones de la EA respecto a la capacidad de lograr una cierta unidad en esta área del saber filosófico.

Como estas son cuestiones candentes que hoy se discuten en los ámbitos académicos, no vamos a pronunciarnos. Queden como preguntas que, lejos de cuestionar la validez de la EA., remiten a una dinámica de la riqueza que le es propia.

Características de la EA hoy admitida

Se pueden enunciar cuatro características sobresalientes:

- a. Establecimiento de un continuum teórico-práctico. Es a lo que se hizo referencia al hablar de la doble mano entre principios y hechos.
- b. Carácter interdisciplinario y no meramente multidisciplinario. Se trata de objetos nuevos que no se pueden abordar desde una disciplina. Pero no basta con acumular enfoques diversos, sino que es necesario integrarlos.
- c. Ocuparse de problemas que afectan a la sociedad contemporánea. La reflexión apunta además a obtener un consenso de todos los afectados.
- d. Carácter dialógico de los trabajos, necesario para obtener visiones integradas por múltiples saberes y puntos de vista, que satisfagan la complejidad de los problemas planteados y contemplen los intereses de los sujetos o comunidades involucrados, y las situaciones a futuro.

ÉTICA PROFESIONAL Y CÓDIGOS PROFESIONALES

La ética profesional es una parte de la EA que se refiere al sector específico de las prácticas profesionales en alguna actividad. Se relaciona con los bienes a los que aspira profesión de que se trate, a los valores que debe cultivar, y a las virtudes que conviene cultivar a los sujetos involucrados.

Se diferencia de un código profesional. Un código profesional es un conjunto de normas que, o bien pertenecen a la tradición de una profesión, o bien fueron acordadas por alguna entidad asociativa que el conjunto de los profesionales en ejercicio consideran representativa.

El código profesional es un producto histórico que debe adecuarse o interpretarse atendiendo a los cambios en la profesión. Habitualmente un código forma parte de cierta obligación que contrae el profesional, no solo frente a sus colegas, sino también a un ente representativo; incluso, frente al Estado en casos en que este intervenga en la regulación de la profesión.

La deontología es un sistema que hace del deber la noción central. Jeremías Bentham (1748-1732) introdujo el término. No es una forma normativa pura, sino una ciencia empírica que se ocupa de determinar los deberes atendiendo a las circunstancias sociales. La ética profesional no se identifica con la deontología, pero tiene que ver con ella.

La ética profesional es mucho más que un código profesional. Se trata de un conjunto de normas que el profesional asume libremente como camino en el ejercicio de su profesión, a fin encontrar en ella su

propia realización como persona moral, y hacer de ella el lugar en que practica sus valores y ejercita sus virtudes en bien de otras personas involucradas.

El Código Ético Mundial para el Turismo no es estrictamente un código profesional pues se dirige a todos los agentes de la actividad, y hace referencias que exceden el ámbito estricto del turismo para relacionarlo con otros temas propios de los objetivos de Naciones Unidas.

No se trata de un código jurídico, aunque se basa en un conjunto de normas ya adoptadas en el seno de Naciones Unidas, desde la Declaración Universal de los Derechos Humanos, a otras referidas al comercio, al medio ambiente, al transporte y a otras, incluidas específicas del turismo. No es jurídicamente vinculante. En la medida en que es adoptado por países, puede adquirir cierto rango de obligatoriedad jurídica. Sin duda, puede funcionar como fundamento jurídico de leyes al interior de los países, o de convenios entre países, como de hecho sucede.

Tiene un alto contenido que se podría calificar como “doctrinario”, esto es, de afirmaciones de carácter general que implican una cierta idea del papel de la actividad turística y de los agentes turísticos, a veces con algún grado de abstracción, y otras como descripciones. En cada artículo hay también prescripciones que, sin embargo, evitan expresarse como “deber”. Institucionalmente se afirma un carácter orientativo.

Las generalizaciones dan al Código una difusa calidad de ideario. El elevado contenido ético del articulado, con seguridad puede tomarse también como una propuesta ideal, un objetivo hacia donde dirigir programas gubernamentales, decisiones empresarias, acciones de organizaciones civiles o privadas. Entre ellas, puede orientar sabiamente el ideario moral de un guía, por modesto que sea.

El contenido del Código y la forma compleja de su vigencia, se prestan también a su utilización como herramienta crítica. Esto significa que sus artículos pueden ser la referencia para emitir juicios sobre políticas, modos de operar, incidentes o ideas referidas al quehacer turístico. También pueden servir para generar propuestas de cambio respecto a lo establecido, o para proponer innovaciones que se orienten en el sentido de su normativa.

Por todo esto, es altamente recomendable leer, estudiar, comentar, debatir y difundir el Código Ético Mundial para el Turismo.

CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL PARA EL TURISMO

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).

PREÁMBULO

Nosotros, los Miembros de la Organización Mundial del Turismo (OMT), representantes del sector turístico mundial, delegados de Estados, territorios, empresas, instituciones y organismos reunidos en Asamblea General en Santiago de Chile el 1 de octubre de 1999,

Reafirmando los objetivos enunciados en el artículo 3 de los Estatutos de la Organización Mundial del Turismo, y conscientes de la función “central y decisiva” que reconoció a la Organización la Asamblea General de las Naciones Unidas en la promoción y en el desarrollo del turismo con el fin de contribuir al crecimiento económico, a la comprensión internacional, a la paz y a la prosperidad de los países, así como al respeto universal y a la observancia de los derechos humanos y de las libertades fundamentales sin distinción de raza, sexo, lengua ni religión,

Profundamente convencidos de que, gracias al contacto directo, espontáneo e inmediato que permite entre hombres y mujeres de culturas y formas de vida distintas, el turismo es una fuerza viva al servicio de la paz y un factor de amistad y comprensión entre los pueblos,

Ateniéndonos a los principios encaminados a conciliar sosteniblemente la protección del medio ambiente, el desarrollo económico y la lucha contra la pobreza, que formularon las Naciones Unidas en la “Cumbre sobre la Tierra” de Río de Janeiro en 1992 y que se expresaron en el Programa 21 adoptado en esa ocasión,

Teniendo presente el rápido y continuo crecimiento, tanto pasado como previsible, de la actividad turística originada por motivos de ocio, negocio, cultura, religión o salud, y sus poderosos efectos

positivos y negativos en el medio ambiente, en la economía y en la sociedad de los países emisores y receptores, en las comunidades locales y en las poblaciones autóctonas, así como en las relaciones y en los intercambios internacionales,

Movidos por la voluntad de fomentar un turismo responsable y sostenible, al que todos tengan acceso en ejercicio del derecho que corresponde a todas las personas de emplear su tiempo libre para fines de ocio y viajes, y con el debido respeto a las opciones de sociedad de todos los pueblos,

Pero persuadidos también de que el sector turístico mundial en su conjunto se favorecería considerablemente de desenvolverse en un entorno que fomente la economía de mercado, la empresa privada y la libertad de comercio, y que le permita optimizar sus beneficiosos efectos de creación de actividad y empleo,

Íntimamente convencidos de que, siempre que se respeten determinados principios y se observen ciertas normas, el turismo responsable y sostenible no es en modo alguno incompatible con una mayor liberalización de las condiciones por las que se rige el comercio de servicios y bajo cuya tutela operan las empresas del sector, y que cabe conciliar en este campo economía y ecología, medio ambiente y desarrollo, y apertura a los intercambios internacionales y protección de las identidades sociales y culturales,

Considerando que en ese proceso todos los agentes del desarrollo turístico –administraciones nacionales, regionales y locales, empresas, asociaciones profesionales, trabajadores del sector, organizaciones no gubernamentales y organismos de todo tipo del sector turístico–, y también las comunidades receptoras, los órganos de la prensa y los propios turistas ejercen responsabilidades diferenciadas pero interdependientes en la valorización individual y social del turismo, y que la definición de los derechos y deberes de cada uno contribuirá a lograr ese objetivo,

Interesados, al igual que la propia Organización Mundial del Turismo desde que en 1997 su Asamblea General adoptara en Estambul la resolución 364(XII), en promover una verdadera colaboración entre los agentes públicos y privados del desarrollo turístico, y deseosos de que una asociación y una cooperación de la misma naturaleza se extiendan de forma abierta y equilibrada a las relaciones entre países emisores y receptores y entre sus sectores turísticos respectivos,

Expresando nuestra voluntad de dar continuidad a las Declaraciones de Manila de 1980 sobre el turismo mundial y de 1997 sobre los efectos sociales del turismo, así como a la Carta del Turismo y al Código del Turista adoptados en Sofía en 1985 bajo los auspicios de la OMT,

Pero entendiendo que esos instrumentos deben completarse con un conjunto de principios interdependientes en su interpretación y aplicación, a los cuales los agentes del desarrollo turístico habrán de ajustar su conducta en los comienzos del siglo XXI,

Refiriéndonos, para los efectos del presente instrumento, a las definiciones y clasificaciones aplicables a los viajes, y especialmente a las nociones de "visitante", turista" y "turismo" que adoptó la Conferencia Internacional de Ottawa, celebrada del 24 al 28 de junio de 1991, y que aprobó en 1993 la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas en su vigesimoséptimo período de sesiones,

Remitiéndonos particularmente a los instrumentos que se relacionan a continuación:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos, del 10 de diciembre de 1948,
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, del 16 de diciembre de 1966,
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, del 16 de diciembre de 1966,
- Convenio de Varsovia sobre el transporte aéreo, del 12 de octubre de 1929
- Convenio Internacional de Chicago sobre la Aviación Civil, del 7 de diciembre de 1944, así como las convenciones de Tokio, La Haya y Montreal adoptadas en relación con dicho convenio,
- Convención sobre las facilidades aduaneras para el turismo, del 4 de julio de 1954, y Protocolo asociado,
- Convenio relativo a la protección del patrimonio mundial, cultural y natural del 23 de noviembre de 1972,
- Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, del 10 de octubre de 1980,

- Resolución de la VI Asamblea General de la OMT (Sofía) por la que se adoptaban la Carta del Turismo y el Código del Turista, del 26 de septiembre de 1985,
- Convención sobre los Derechos del Niño, del 20 de noviembre de 1989,
- Resolución de la IX Asamblea General de la OMT (Buenos Aires) relativa a la facilitación de los viajes y a la seguridad de los turistas, del 4 de octubre de 1991,
- Declaración de Río de Janeiro sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, del 13 de junio de 1992,
- Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios, del 15 de abril de 1994,
- Convenio sobre la Diversidad Biológica, del 6 de enero de 1995,
- Resolución de la XI Asamblea General de la OMT (El Cairo) sobre la prevención del turismo sexual organizado, del 22 de octubre de 1995,
- Declaración de Estocolmo contra la explotación sexual comercial de los niños, del 28 de agosto de 1996,
- Declaración de Manila sobre los Efectos Sociales del Turismo, del 22 de mayo de 1997, y
- Convenios y recomendaciones adoptados por la Organización Internacional del Trabajo en relación con los convenios colectivos, la prohibición del trabajo forzoso y del trabajo infantil, la defensa de los derechos de los pueblos autóctonos, la igualdad de trato y la no discriminación en el trabajo,

Afirmamos el derecho al turismo y a la libertad de desplazamiento turístico. Expresamos nuestra voluntad 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, y

Proclamamos solemnemente con ese fin los principios del Código Ético Mundial para el Turismo.

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, de conformidad con la legislación nacional respectiva deben condenarse y reprimirse con severidad.

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 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

1. 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.

2. 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 minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos.

3. 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.

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

5. 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.

Artículo 3

El turismo, factor de desarrollo sostenible

1. 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.

2. 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 evitar en lo posible la producción de desechos.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

Artículo 4

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

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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 estandarización y empobrecimiento.

Artículo 5

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

1. 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.
2. 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 a su óptima integración en el tejido económico y social local. En igualdad de competencia, se dará prioridad a la contratación de personal local.
3. 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.
4. 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

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. En coordinación con los profesionales interesados y sus asociaciones, las autoridades públicas de los Estados de origen y de los países de destino 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.

5. 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.

6. 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

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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 minusvalías.

Artículo 8

Libertad de desplazamiento turístico

1. 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.

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

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

4. Los procedimientos administrativos de paso de las fronteras establecidos por los Estados o por acuerdos internacionales, como los visados, y las formalidades sanitarias y aduaneras se adaptarán para facilitar al máximo la libertad de los viajes y el acceso de la mayoría de las personas al turismo internacional. Se fomentarán los acuerdos entre grupos de países para armonizar y simplificar esos

procedimientos. Los impuestos y gravámenes específicos que penalicen el sector turístico y mermen su competitividad habrán de eliminarse o corregirse progresivamente.

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

Artículo 9

Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

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

3. Los mismos agentes manifiestan su intención de someter los litigios relativos a la aplicación o a la interpretación del Código Ético Mundial para el Turismo a un tercer organismo imparcial, denominado Comité Mundial de Ética del Turismo, con fines de conciliación.^{3 4}

³ Hay una reseña de camino que antecede a la formulación del Código, y una breve apreciación crítica en el sitio web del Vaticano. Cf.: http://www.vatican.va/roman_curia/pontifical_councils/migrants/pom99-00_81_84/rc_pc_migrants_pom81_gaya-2.htm

COMITÉ MUNDIAL DE ÉTICA PARA EL TURISMO

El Comité Mundial de Ética del Turismo fue establecido por la Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo en 2003. El Comité está compuesto de un presidente, 11 miembros titulares y 11 suplentes que son independientes e imparciales. Siete miembros, de los sectores público y privado, son elegidos por los Estados miembros y territorios; y cuatro miembros afiliados, del sector operativo, representan a asociaciones de empleadores y empleados, instituciones educativas y organizaciones no gubernamentales. Su mandato es por cuatro años y pueden ser reelegidos.

En octubre de 2004, el Comité Mundial aprobó los procedimientos de consulta y conciliación para la solución de litigios relativos a la aplicación del Código Ético Mundial para el Turismo, que la Asamblea General de la OMT hizo suyos en diciembre de 2005.

El Comité Mundial de Ética del Turismo tiene tres objetivos principales: a) la promoción y difusión del Código Ético Mundial para el Turismo; b) la evaluación y vigilancia de la aplicación del Código Ético; y c) la conciliación para la solución de las diferencias resultantes de la aplicación o interpretación del Código. En los últimos seis años, el Comité ha examinado una gran variedad de cuestiones éticas que plantean dificultades para el sector del turismo y ha adoptado una posición frente a cada una de ellas.

Entre los temas más pertinentes que el Comité ha examinado desde sus inicios figuran: la solidaridad del turismo en caso de desastres naturales; las restricciones a los viajes relacionadas con el VIH; el turismo accesible a las personas con discapacidad; la protección de los niños contra todas las formas de explotación en el turismo; y el empoderamiento económico de la mujer mediante el turismo. Además, se han analizado los aspectos éticos de las consecuencias de la crisis económica mundial y de la gripe por el virus AH1N1 en la industria del turismo. Conviene mencionar que, junto con el mecanismo de conciliación, el Comité ha abierto la posibilidad de que las personas interesadas en el turismo lo consulten sobre cuestiones éticas concretas vinculadas directamente al sector.

Por otra parte, el Comité Mundial de Ética del Turismo ha emitido, por iniciativa propia, algunas aclaraciones, es decir, asesoramiento y opiniones sobre temas concretos de naturaleza ética o moral que revisten interés general para la comunidad turística. Las aclaraciones más importantes dadas a conocer hasta ahora tienen que ver con los viajes de periodistas, la contratación en exceso de reservas, y la distribución de los cargos por concepto de servicios en el sector de la hostelería.

Como resultado de un acuerdo alcanzado entre el Gobierno de Italia y la OMT, se estableció la secretaría permanente del Comité Mundial de Ética del Turismo en Roma en noviembre de 2008. La misión de la secretaría permanente es promover el conocimiento y la comprensión del Código Ético Mundial para el Turismo y alentar la aplicación de los principios éticos entre los grupos que integran la Organización Mundial del Turismo.⁵

RESPONSABILIDAD PROFESIONAL

Responsabilidad significa capacidad de responder, en el sentido de poder afirmar y demostrar que se hizo tal o cual cosa de acuerdo a la función que una persona tiene, a la misión que se le encomendó, a las leyes y otras normas que le afectan; eventualmente, también, a ciertas normas éticas que, aunque de cumplimiento voluntario, se espera que asuma.

La responsabilidad profesional del guía de turismo significa poder dar razón de manera personal acerca de: a. la información que maneja; b. los criterios con que diseñó los itinerarios y dispuso los tiempos de cada circuito; c. las instrucciones que brindó a los turistas respecto a las normas que rigen en cada lugar

⁴ Hubo un trámite parlamentario para declarar de interés la difusión del Código Ético Mundial de Turismo en Argentina. Primero, en 2004 con el N° N° 75-d-04; fue aprobado por la Honorable Cámara de Diputados de la Nación, con código OD 116/2004. En 2007 fue presentado otro proyecto con el N° 2804-D-2007, por el diputado

⁵ Informe sobre la aplicación del Código Ético Mundial, 2010. <http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/unga2010statusreportgceta-65-275es.pdf> Está publicado ya el Informe 2011; se puede consultar en la web de la OMT.

visitado; d. los términos de su contrato y de los contratos a terceros (choferes, comidas, tickets de autopistas, etc.) e. transparencia en el uso de fondos empresarios, por cuenta propia o ajena; f. respeto a la normativa referida a protección del patrimonio natural y cultural; g. respeto a las comunidades locales, autoridades, minorías étnicas, sexuales o religiosas; h. cumplimiento de los servicios comprometidos; i. respeto a las normas éticas que atañen a la profesión; j. respeto a las normas de urbanidad y cortesía propias de la comunidad local y, en lo posible, propias de los visitantes de otras culturas.

Dar razón significa no solo poder explicar cada uno de los puntos mencionados, en términos claros y comprensibles para los no especialistas, sino también poder resolver los problemas que se presenten, pedir disculpas por lo que no se puede resolver o cumplir, y eventualmente reparar los daños que se pudieran haber ocasionado.

La responsabilidad profesional implica, en primer lugar, un alto nivel de conciencia; en segundo lugar, compromiso con el trabajo que se hace. Esto es, tomar las cosas en serio, evitar las improvisaciones, y poner un esfuerzo constante por perfeccionarse y mejorar cada uno de los pasos del servicio que se presta. No es solo para su propio bien, una mejor calificación y mejores posibilidades de ingresos, sino también para el bien de las personas que están implicadas en el servicio, ya sean miembros del equipo de empresa o terceros, y para el bien de los turistas.

El ejercicio profesional del guía tiene, entonces, un interés social común que se manifiesta en: la protección de las personas confiadas a su cargo en un recorrido; el respeto y protección de los bienes naturales y culturales que se visitan y pueden ser afectados; la preservación de los puestos de trabajo directos e indirectos, y el incremento de la actividad económica que genera el turismo; la realización de valores personales y sociales que resultan de un trabajo bien hecho.

Los parámetros de responsabilidad pueden ser mínimos y estrictamente contractuales, pero también pueden ser más exigentes desde el punto de vista personal o empresario, con vistas a adquirir mejores niveles de servicio homologados con los mejores del mundo. Por otra parte, también pueden ser más y más exigentes desde el punto de vista ético, a fin de ir más allá del cumplimiento estricto de las normas y los contratos, y realizar valores de convivencia y de refinamiento humanístico.

Virtudes del guía de turismo

Sin pretender agotar una lista de las cualidades y virtudes que pueden considerarse imprescindibles para un buen guía de turismo, adelantamos brevemente las más importantes:

- Seriedad
- Formalidad
- Responsabilidad
- Puntualidad
- Honestidad
- Respeto
- Cortesía
- Cuidado de las personas
- Tolerancia

Como cualidades que conviene que el guía desarrolle y refuerce, se pueden señalar:

- Búsqueda de información relevante
- Capacitación permanente
- Capacidad de trabajo en equipo
- Habilidad para resolver imprevistos
- Trato exigente y delicado con los prestadores
- Comprensión y apoyo hacia los agentes que se inician en la actividad, sobre todo miembros de las pequeñas comunidades que se visitan

La virtud más propia de los agentes vinculados a la actividad turística, a nuestro criterio, es la hospitalidad.

La hospitalidad es la virtud más extendida a través de los tiempos y las culturas. Consiste en acoger y dar lugar al extraño transeúnte, y asistirle en sus necesidades básicas. También, abrir para un extraño el espacio doméstico, compartir la mesa, facilitar su reposo, dialogar con él. La hospitalidad representa el desafío de reconocer al otro como otro yo que puede aportar información sobre sí y sobre otros, ampliando los horizontes del propio espíritu, y que también puede necesitar de quien lo recibe pero sin poder exigir nada. Requiere superar las prevenciones sobre lo desconocido, correr riesgos, absorber lo diferente.

Ejercer la hospitalidad es asumir la condición de debilidad en que se encuentra el transeúnte sabiendo que, en definitiva, todos lo somos en la vida.⁶

En la actualidad se llama “hospitalidad” al conjunto de disciplinas que tienen por objeto la atención de clientes en hoteles y restaurantes. Es imprescindible que cada uno de los agentes cumpla de manera eficaz y eficiente los papeles que le caben, desde una gerencia a la limpieza de una habitación.

En el turismo, no solo hay actividades “en sede”, sino que muchas son itinerantes, en camino, en transición. Las funciones son múltiples y muchas de ellas deben ejecutarse contando con situaciones imprevistas. La hospitalidad tiene entonces que funcionar como si el propio guía fuera la casa que acoge, el lugar seguro que se abre al visitante. La hospitalidad que el guía practica apunta a la seguridad, pero también a la calidez y en todo momento, a la apertura de espíritu.

La hospitalidad hace que el turista no sea solo un cliente, sino una persona que debe sentirse bienvenida y bien tratada. Aunque sea un transeúnte, el contacto con el lugar –la provincia, la ciudad, el pueblo-, con quienes le brindan alojamiento y otros servicios, y con sus guías, debe ser motivo de enriquecimiento personal y no solo de placer en un sentido sensual como de publicidad de los folletos.

Aunque la hospital sea hoy “industrializada” en el contexto de la actividad turística, no debe ser deshumanizada o despersonalizada. Por el contrario, debe ser el núcleo que humanice y eleve la calidad moral de todas las actividades dependientes del turismo, y debe ser cultivada como virtud personal del agente. En especial, del guía.

EL JUICIO ÉTICO EN LA GUÍA

En el contexto del trabajo de guía, se pueden presentar ocasiones de tener que emitir juicios de carácter ético. Por ejemplo, respecto a acciones bélicas del pasado, a testimonios de costumbres de culturas extinguidas o no, a trayectoria de personajes destacados.

Lo aconsejable es dar información lo más objetiva posible, evitando las visiones ideológicas o frívolas, y no haciendo objeto de humor las situaciones que pudieran haber sido penosas para algunas personas. Si hubiera preguntas y repreguntas de los turistas, lo más apropiado es hacer una salvedad de que se va a expresar un juicio personal que no compromete a las empresas prestadoras o a las instituciones oficiales que podrían haber organizado el circuito.

El juicio debe tratar de ser medido, equilibrado, sereno, y tratar de atenerse a los valores contenidos en la Declaración Universal de los Derechos del Hombre que, en un sentido amplio, puede considerarse una regla internacional.

Se puede adoptar un procedimiento general. Expresar primero un criterio de ética de la comprensión, que significa tratar de comprender una conducta dentro del contexto de la época y la situación de la persona o la comunidad, y de las circunstancias que pudieran haber inducido o determinado ese modo de proceder. Manifestar en segundo lugar, con claridad y sin vacilación, pero sin arrogancia, el juicio moral basado en los valores más importantes de nuestra cultura y del actual estado de conciencia

⁶ Cf. Lucía Solís Tolosa. “La hospitalidad: virtud de la acogida del otro”. *Temas de Filosofía* Nº 13. Salta, Centro de Estudios Filosóficos, 2009.

generalizado: el valor de la vida humana; la libertad, la verdad, la justicia, la paz, la solidaridad entre los hombres y el respeto a la naturaleza.

Cuando se trata de sitios o monumentos particularmente sensibles al ámbito moral, como puede ser un campo de concentración, los guías reciben un entrenamiento especial, tanto para dar información adecuada, como para contener las emociones de los visitantes y para preservar su propio equilibrio emocional que podría sufrir algún desgaste por el contacto frecuente con el dolor.

ACTIVIDADES DE AUTOEVALUACION

1. La actividad profesional de los guías de turismo, ¿es ajena a cualquier exigencia moral?
2. ¿Qué es la moral?
3. ¿Qué es la ética?
4. ¿Qué es un código profesional y la deontología profesional?
5. Lea atentamente el Código Ético Mundial de Turismo. ¿Qué entidad lo formuló?
6. ¿Qué entidad monitorea su aplicación?
7. Mencione el contenido de al menos cuatro de los artículos de ese Código.
8. El Código Ético Mundial de Turismo, ¿tiene obligatoriedad jurídica?
9. En lo personal, ¿juzga usted que el Código le sirve? ¿Para qué?
10. Explique brevemente cómo se relaciona el turismo con el medio ambiente, desde un punto de vista ético.
11. ¿Qué piensa que pueden hacer los guías de turismo para una mejor aplicación de ese Código?
12. ¿Qué significa responsabilidad?
13. ¿Qué responsabilidades tiene un guía de turismo?
14. ¿Puede el turismo contribuir a una mejor convivencia en y entre comunidades?

BIBLIOGRAFIA

AUTOR	TITULO	EDITORIAL	LUGAR Y AÑO DE EDICIÓN
ASENSIO, Marta Mónica	Ética Profesional del Graduado: Reflexiones desde el ejercicio de la profesión. Jornada de Turismo y Desarrollo	www.nulan.mdp.edu.ar	Mar del Plata, 2010
BONILLA, M	La Ética Turística en nuestros días	Revista Centroamericana de Destinos	2007
CONGRESO INTERNACIONAL DE ETICA Y TURISMO	Conclusiones Generales	www.eticayturismo.com	Madrid, 2011
FORO DE PROFESIONALES EN TURISMO	Código de Ética del Profesional en Turismo	www.profenturismo.org.ar	2010
GAYA ESTERLICH, J	Génesis Del Código Ético Mundial para el Turismo	http://www.vatican.va/roman_curia/pontifical_councils/migrants/pom99-00_81_84/rc_pc_migrants_pom81_gaya-2.htm	2010
OBSERVATORIO DE TURISMO CULTURAL	Código de Ética del turismo cultural	www.univeur.org/CMS	2000
ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO	Progresos del Código Ético. Quincuagésima segunda reunión de la Comisión para las Américas	www.nebrija.com/.../codigos/Progreso-Codigo-etico-2011	Paraguay, 2011
PASTRANA, L	Turismo y Doctrina Social de la Iglesia	UCASAL	Salta, 1999

Cartilla Nº 13 “Ética Profesional”

Elaboración de contenidos: Magíster Lucía Stella María del Pilar Solís Tolosa

Coordinación: Lic Carolina Mercado