

Ética profesional del graduado en turismo: Reflexiones desde el ejercicio de la profesión

Lic. Marta Mónica Asensio

Área de Turismo- Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Universidad Nacional de Mar del Plata

madrugada@copetel.com.ar

El mundo está en un permanente cambio climático generando señales para que las sociedades por medio de sus gobernantes construyan los recaudos necesarios y a su vez las acciones pertinentes para que los hombres y mujeres reaccionen y tomen conciencia que el individualismo es una práctica que lleva a situaciones caóticas dando origen a la pérdida de la práctica de valores éticos básicos.

El turismo no está ajeno en este marco y , convertido en una actividad productiva generadora de crecimiento económico, motivó a los gobiernos y operadores turísticos a prestar más atención en la gestión y prestación de servicios .Los rápidos cambios en la tecnología y en las comunicaciones, han generado un nuevo perfil de turista: informado, conocedor de sus derechos y más exigentes en sus preferencias. Para dar respuesta a este nuevo turista se registra un aumento en la oferta de destinos turísticos y de servicios generando una carrera veloz donde la calidad del servicio es lo distintivo para continuar en el mercado.

Las estrategias de comercialización para competir, obtener buenas ganancias en el mercado o simplemente mantenerse en él han llevado a realizar prácticas comerciales reñidas con las buenas costumbres, daño al medioambiente, olvidando los valores espirituales y éticos para el Turismo manifestados en la *“Declaración de Manila sobre el turismo mundial”* en 1980.

El mundo globalizado que habitamos ,nos ha llevado a la ilusión transitoria de pensar que se podían producir bienes económicos de manera irresponsable sin cuidar la naturaleza y al hombre como ser protagónico, demandante de necesidades físicas, emocionales y espirituales.

La práctica comercial del Turismo sin intención planificada de destrucción, colaboró ,en parte, por el entusiasmo de brindar servicios y expandirse en el mundo, sin medir las consecuencias futuras , haciendo prevalecer los elementos técnicos y materiales sobre los espirituales.

Fueron los centros académicos de formación de profesionales en turismo, Universidades, Institutos terciarios de gestión Pública y /o privada, los únicos que mantuvieron la consigna de formar a los futuros graduados en valores éticos para actuar en una sociedad modificada por los cambios culturales, políticos , económicos y climáticos.

El *“Código Ético Mundial para el Turismo”* de 1999, es un llamado de atención a manera de **“ Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades ”** – ARTICULO 1º-, donde reza:” ***Las obligaciones de los agentes del desarrollo turísticos” estando incluidos los profesionales en turismo, sus asociaciones y las autoridades públicas, recomendando a los Estados Miembros y***

no Miembros de la OMT, sin que para ellos constituya una obligación , que acepten expresamente los principios enunciados en el Código Ético Mundial para el Turismo y se inspiren en ellos para establecer sus legislaciones y reglamentaciones nacionales, y que informen en consecuencia al Comité Mundial de Ética del Turismo”.

Todo esto parece demostrar que a partir del año 1999 y por indicación de la OMT, hay una ética en turismo que nos propone una transformación en nuestras acciones en todos los niveles de gestión.

Este Código es una norma que transmite el deseo de hacer las cosas bien, pero el inconveniente está en la práctica, en el lugar donde los Graduados en Turismo trabajamos y ejercemos nuestra profesión. Nos encontramos con otras realidades laborales, sociales y naturales.

Es aquí donde hay que rescatar el espíritu del Código pero ¿Cómo? Cuando todos son deberes para el profesional, para las autoridades, para el turista y casi hasta para la naturaleza.

Es en el ¿Cómo? dónde los Profesionales Graduados en Unidades Académicas tenemos que rescatar que : “*EL Código Ético Mundial para el Turismo*” es una norma indicativa pero de difícil aplicación en la actividad cotidiana .

En nuestro país y en todos los países de Latinoamérica, al turismo se le otorga la importancia de política de estado para el desarrollo económico, los cargos de gestión en organismos públicos son ocupados por políticos formados en distintas disciplinas o no ignorando desde el poder político, en la mayoría de los casos la existencia de profesionales académicos para ocupar los cargos y ejercer la profesión para la que estudiamos.

Para ser agentes de transformación hay que rescatar los valores éticos o crear nuevos de acuerdo a las costumbres de los tiempos que transitamos, para ese cometido hemos sido formados integralmente en los centros educativos y somos los únicos que podemos dar cumplimiento a los mandatos del “*Código Ético para el Turismo*”, comenzando el trabajo desde nuestra conciencia personal con proyección hacia la sociedad.

Las directivas que establece el “*Código Ético Mundial para el Turismo*” son un desafío para los Profesionales Graduados en Turismo y por lo tanto para los Colegios Profesionales existentes y en gestión.

Como profesionales académicos necesitamos osadía y una nueva evaluación de antiguos valores éticos para enfrentar las dificultades que se presentan provenientes del mercado laboral , de la naturaleza y de las diferentes culturas.

Como profesionales si queremos que la transformación se lleve a cabo y no se transforme en una mera permuta y enunciación de códigos, declaraciones y manifestaciones, nos tenemos que poner a trabajar para el cambio; y el cambio comienza en cada uno de nosotros.

En nuestra profesión trabajar para el cambio significa salir del marco en que nos encuadró la sociedad : organizadores de viajes y memoristas de circuitos, tarifas, y servicios .Es una tarea difícil en épocas de falta de trabajo para los egresados de distintas profesiones y ante heterogéneos planes de estudios, pero no imposible. Si continuamos haciendo lo que siempre hicimos como profesionales, cada uno pensando en su propio trabajo, en la rentabilidad económica inmediata, seguiremos

lamentándonos de nuestra pérdida de espacio en el mercado profesional, contribuyendo en forma individual al incremento de la baja autoestima colectiva de nuestros títulos de grado.

La convocatoria a un cambio personal para ser contagiado al resto de los colegas y sembrar el ejemplo para los futuros graduados es una propuesta. Pensemos en cambiar nosotros, nuestro interior, nuestro yo, descubramos valores éticos nuevos o pongamos en práctica los que están dormidos o lo peor olvidados y que fueron los que aprendimos en la familia, en el sistema educativo o en la sociedad.

Tanto la ética como la moral señalan la línea demarcatoria entre lo que está bien y lo que está mal, lo correcto y lo incorrecto, lo aceptable y lo inaceptable. La ética como valor anida en la conciencia moral de todo ser humano y le sirve de motor, de freno o de dirección, según los casos, al momento de actuar. Por otra parte, el comportamiento ético, lo que llamamos rectitud, es el principal componente de una profesión.

A lo largo de la historia de la humanidad, distintos pensadores han escrito sobre ética y moral, y también a lo largo de la historia de la humanidad la ética y la moral fueron cambiando según el paso del tiempo, las culturas y la política.

Considerando que el mensaje de estas reflexiones está destinado compartirlo con futuros Profesionales Graduados en Turismo de las Unidades Académicas y a jóvenes colegas voy a dar una definición sintética de ética, producto de la lectura de varios pensadores: "Es llevar a la práctica los Valores".

¿ Y qué es la Ética Profesional?

La palabra profesión se deriva del latín, conformada por la conjunción de la preposición "pro", que significa, en público, delante de, y con el verbo "fateor", manifestar, declarar o proclamar. De la unión de estos vocablos surgen los sustantivos "professor", profesor y "professio". El profesional es la persona que se dedica a la realización de un arte o que realiza el acto de saberse expresar ante otras personas. La profesión es siempre beneficiosa para la persona que la ejerce y al mismo tiempo está dirigida a otros sujetos que se ven beneficiados. (*LARROSA MARCOS, 2004:11*)

A la profesión se le asocia la idea de servicio, debido a que existe una conexión entre lo que hace a la práctica profesional y la vocación que la persona dispone hacia ella. La vocación es aquel llamado que sentimos en nosotros como personas para profesar un espíritu de servicio para los demás. (*LARROSA MARCOS, 2004:11*)

Las profesiones surgen en la historia de los pueblos a partir de la división del trabajo y las sociedades crean nuevas profesiones según sus necesidades y así surgió la de los Profesionales en Turismo, graduados en las distintas Unidades Académicas.

Cada profesión tiene una ética debido a que siempre están relacionadas en forma directa o indirecta con seres humanos. En el caso de los profesionales en turismo nuestra relación es directa, al igual que los médicos, enfermeras y psicólogos. En cambio arquitectos e ingenieros tienen una relación indirecta porque diseñan o construyen objetos que usarán personas.

La formación ética del Profesional Graduado comienza en las unidades académicas con la práctica de los valores interactuando con los colegas, con las organizaciones, con la sociedad y con el medioambiente, todo contribuyendo a la formación de un agente de cambio, para lograr un Graduado en Turismo comprometido con la sociedad.

Hoy, hablar de valores éticos es fácil, vivirlos y practicarlos dando testimonio es una cuestión más difícil.

Hay valores físicos como la salud, la belleza; económicos: los bienes, las riquezas; intelectuales: verdad, la sabiduría; afectivos: el amor; sociales: poder, fama, prestigio; humanos: solidaridad, tolerancia, misericordia ; éticos: responsabilidad , respeto, autoestima, confianza y la lista puede ser muy extensa producto de las sociedades , sus costumbres y la época.

Cada sociedad tiene sus valores, cada profesión tiene sus valores según esté en trato directo o no con el ser humano. Remontándonos a los orígenes de las distintas Carreras vinculadas con el turismo recordamos que a partir de mediados de la Década del 60 hemos sido formados por abogados, contadores, arquitectos, geógrafos , historiadores y otros profesionales, por ser una carrera nueva en la oferta educativa y no existir docentes especializados dentro del área de la disciplina abordada.

Cada uno nos ha dado lo mejor de su formación, no se discute , pero con la visión de su formación de base.

La Década del 70 marca el inicio de Profesionales Graduados en Turismo en la enseñanza incrementándose paulatina y progresivamente la incursión en los ámbitos educativos en los cargos docentes de Ayudantes de Primera y Jefes de Trabajos Prácticos .

La Década del 80 abre la puerta a cargos concursados en las categorías docentes de Titulares y Adjuntos, arribando a la del 90 los Licenciados y Técnicos en Turismo a cargos Directivos en la gestión de Carreras de Grado, aportando los conocimientos técnicos y transmitiendo la experiencia laboral en el ejercicio de la profesión, tendencia que se acentúa.

Con estos antecedentes en nuestra formación, los Graduados en Turismo tenemos un título que nos identifica y nos habilita para el ejercicio de nuestra profesión cuyas incumbencias están determinadas en los Perfiles profesionales de cada Plan de Estudio y en el caso de Argentina la Ley Nacional de Turismo N° 25.997/04 nombra a las *“Actividades comprendidas conforme la clasificación internacional uniforme de las actividades turísticas de la Organización mundial de Turismo.”*, dejando bien claro y establecido un antecedente de las actividades en las que podemos ejercer nuestra profesión, sin invadir otros campos.

Desde los casi 40 años de trayectoria de las distintas Carreras de Turismo me ha llevado a plantear la siguiente reflexión como Licenciada, Perito y Guía de Turismo.

¿ En qué pilares se asienta la Ética de los Profesionales Graduados en Turismo? Y la respuesta es: **en el respeto, en la responsabilidad , la unidad y la confianza.**

El Primer pilar es el Respeto: Conocer el valor propio y honrar el valor de los demás es la verdadera manera de ganar el respeto. Respeto es el reconocimiento del valor inherente y de los derechos innatos de los individuos y de la sociedad. Estos deben ser reconocidos como el foco central para lograr que las personas se comprometan con un propósito más elevado en la vida.

Así como respetarse a uno mismo es una regla de oro para los hombres, también los integrantes de una profesión tienen que tenerlo para ella.

El segundo Pilar : el valor de la responsabilidad . Una persona es responsable cuando cumple con el deber que se le asignó y permanece fiel al objetivo. Las responsabilidades se llevan a cabo con integridad y sentido del propósito.

La responsabilidad tiene un efecto directo en otro valor fundamental: la confianza

La responsabilidad es un signo de madurez, pues cumplir con una obligación , implica un esfuerzo. Gracias a la responsabilidad podemos convivir en paz en sociedad y en campo laboral. El costo de la irresponsabilidad de una persona genera un concepto generalizado sobre los demás colegas de su profesión.

El tercer pilar es el valor de la unidad: es el valor de trabajar en grupo, por la profesión, creando un espíritu de pertenencia. Es aquí donde aparecen las Asociaciones Profesionales y los Colegios Profesionales, creando normas para actuar y en defensa del campo ocupacional. La unidad se construye a partir de una visión compartida, una esperanza anhelada que hemos compartido en los claustros académicos, un fin altruista o una causa para el bien común. La unidad da sustento, fuerza y valor para hacer lo que imposible se haga posible. Junto con la determinación y el compromiso, la unidad hace que la tarea más difícil parezca fácil.

La estabilidad de la unidad proviene del espíritu de igualdad e identidad de los valores nobles personificados en los principios universales fundamentales.

La grandeza de la unidad es que se respeta a todos.

La unidad crea la experiencia de cooperación, aumenta el fervor y el entusiasmo por la tarea y hace que el ambiente sea poderoso y facilitador.

¿Por qué hago hincapié en este pilar?

Porque en nuestra profesión hemos pasado por muchas etapas que han provocado la ruptura de la unidad., de esa unidad que es legítima y parece indestructible cuando estamos estudiando y que cuando nos recibimos queda en el olvido, por cuestiones políticas, de pertenencia a una institución de gestión pública o privada, por pequeñas diferencias de pensamientos, o por ambición de poder, pero que en definitiva son una muestra del egoísmo humano que anida en lo más profundo de las personas y aflora en épocas de crisis.

Para crear la unidad en la profesión hay que comenzar por cambiar la conciencia individual y hacer funcionar el intelecto para concentrarnos en acciones positivas.

El cuarto pilar : Es el valor de la confianza .Es un valor que se gana con la práctica sostenida por el ejemplo. Una persona tiene que tener confianza con uno mismo, en los demás , en el proyecto , en su profesión. El primer paso para tener confianza en nosotros mismos es conocernos y en la profesión es tener los conocimientos necesarios que nos sirvan de herramienta para poder cumplir con nuestro trabajo, así nos sentimos seguros. La confianza es el valor que nos conecta con nuestros colegas, con la sociedad y con nuestros clientes.

Es imposible pasar por la vida sin confianza, eso es aprisionarse en el peor lugar de todos: uno mismo- *Graham Greene*.*

Una vez que tengo los valores éticos en los cuales se apoya mi profesión me pregunto:

¿ Qué es ser ético?

Es priorizar el camino correcto en términos de relaciones de trabajo, objetivos de las organizaciones, necesidades de la sociedad y del medioambiente.

¿Cuáles son las principales relaciones que tenemos en nuestra profesión?

1. Conmigo mismo y ahí aplico el valor del respeto hacia mi persona.
2. Con los colegas y aplico la valorización de cada uno.
3. Con la organización y utilizo la confianza y la responsabilidad.

4. Con la sociedad y practicando el valor del servicio, hago uso de mi vocación.
5. Con el medioambiente y pongo en práctica los valores de cuidado y respeto.
6. Con otros profesionales utilizo el respeto hacia su persona y su profesión.

Las reflexiones se siguen sumando y me pregunto: ¿Cuáles son los beneficios de ser ético en una profesión relativamente nueva para la sociedad?

Surgen dos respuestas: una a nivel individual y la otra a nivel laboral.

Para la primera me sirve como satisfacción personal, hallar claridad en los propósitos y encontrar tranquilidad. Para el segundo genera confiabilidad, facilita la división del trabajo, crea una atmósfera de paz y seguridad.

Apoyada la ética del Profesional Académico en Turismo en el respeto, la responsabilidad, la unidad y la confianza surge una pregunta que nos lleva a otra reflexión: ¿Qué pasa con nuestra ética profesional, si los que ejercen los trabajos para los que hemos estudiado son otros profesionales o idóneos?

La respuesta es: poner límites por intermedio de la ley representada por los colegios profesionales. Poner la ley en una profesión también es un valor ético.

Hoy existe en la sociedad y en el mercado turístico un desconocimiento del verdadero rol y de las incumbencias del Profesional Académico en turismo. Es para nosotros y para los futuros profesionales un verdadero desafío hacer y ejercer la ética de nuestra profesión. Ese desafío consiste en construir un sistema de confianzas a través de un Sistema de Compromisos, no sólo con la comunidad sino también con la naturaleza, con nuestros colegas y con nosotros mismos.

Estos compromisos se logran trabajando, con esfuerzo propio y compartido teniendo como meta levantar la autoestima de nuestra profesión, haciendo y ejerciendo el valor de la ÉTICA en nuestra profesión, con la convicción plena de que ninguna profesión es más importante que otra, sino que todas son necesarias.

Si queremos hacer honor al "Código Ético Mundial para el Turismo", comencemos por hacer sustentables nuestros esfuerzos para poner en el lugar que corresponde a la profesión que hemos elegido como medio de vida.

Teniendo conciencia que a pesar de los casi 40 años que llevamos en el ejercicio de la Profesión los Graduados en Turismo, somos una profesión muy joven y minoritaria en comparación a otras que existen en el mercado turístico y dan crédito al paradigma de que el turismo es una actividad interdisciplinaria, para dar fin a estas reflexiones dejo el pensamiento de Ilya Prigogine, Premio Nobel de Química en 1977:

"Los pequeños grupos pueden traer cambios a la sociedad como un todo. Las minorías mostraron un poder notable en el pasado. Pensar que el cambio sólo puede suceder a través de las mayorías es erróneo. Es erróneo pensar que la conciencia está determinada por las estructuras económicas y sociales están en vigencia, ahora y siempre. Lo que será mañana puede ser totalmente diferente de lo que es hoy". (KEN O'DONNELL, 1995:17)

* Oído y registrado en : "Curso para enseñar Valores". Mar del Plata 2008.

Bibliografía Consultada

Cañas-Quirós, R., (1998) "Ética general y ética profesional", Revista Acta Académica, San José de Costa Rica . Ed. Universidad Autónoma de Centro América.

Fagothey, A., (1978) " Ética teoría y aplicación," México. Ed. Interamerica .

Maliandi, R. (1994) "Ética: conceptos y problemas". Buenos Aires. Ed. Biblos,

Galarce, Elmy Rosario.(1997) "¿Por qué una ética profesional en nuestros tiempos?". Revista EXEGÉISIS N 27. Puerto Rico.Ed. Universidad de Humacao.

Ander Gegl, Ezequiel.(2004). "Los desafíos de la Educación en el Siglo XXI": algunas reflexiones sobre los retos del futuro inmediato".Rosario .Ed.Hommo Sapiens .

Morin , Edga. (2001) "Los siete saberes para la educación del Futuro". Buenos Aires.Ed. Nueva Visión.

Ken O'Donnell., (1995)."El Alma en el Negocio". Buenos Aires . Ed.Errepar. .

Ley Nacional de Turismo N° 25.997/04. SECTUR. Argentina.

SECTUR. NORMATIVA VIGENTE.(2004) . Buenos Aires.

Proyecto Código de Ética para Profesionales en Turismo. ALT. Mar del Plata. 2004.

Ley N° 3816 "Colegio de Profesionales en Turismo". Provincia de Misiones.

Ley N° 2737 "Del Ejercicio Profesional en Turismo". Provincia de Río Negro.