

**TURISMO SOSTENIBLE**

**TURISMO**  
*y* **SOCIEDAD**



BELKYS G. JIMÉNEZ R.

Doctora en ciencias administrativas. Profesora asociada de la Universidad Simón Bolívar de Venezuela. Adscrita al Departamento de Tecnología de Servicios. Profesora de las asignaturas: fundamentación teórica del turismo, turismo y municipio, y fundamentos de administración. Sus últimos trabajos de investigación se centran en la construcción de un enfoque gerencial basado en el concepto de responsabilidad social en el contexto del desarrollo sustentable del turismo.

Profesora invitada en el posgrado de gerencia de la Universidad de Carabobo de Venezuela. Asignaturas: ética y gerencia, y administración de empresas.

[bjimenez@usb.ve.]



**GERENCIA VINCULADA  
AL CONCEPTO DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL:  
SU INTERRELACIÓN CON LA  
ÉTICA Y EL DESARROLLO  
SUSTENTABLE EN EL  
ÁMBITO DEL TURISMO EN  
VENEZUELA**

**MANAGEMENT RELATED  
TO THE CONCEPT OF  
SOCIAL RESPONSABILITY:  
ITS INTERRELATION WITH  
ETHICS AND SUSTAINABLE  
DEVELOPMENT IN THE IN  
THE ENVIRONMENT OF THE  
TOURISM IN VENEZUELA.**

## Resumen

En el presente trabajo se establece toda una serie de interrelaciones entre los conceptos considerados, su inserción en las organizaciones, así como aspectos vinculantes con el turismo y la economía, como forma de entender la dinámica del turismo en el contexto del pensamiento administrativo. A tal efecto se realizan reflexiones acerca de posiciones asumidas por diferentes autores donde se referencia la responsabilidad social, el desarrollo sustentable dentro del contexto de las organizaciones, su connotación con la actividad turística, así como los efectos de ésta en la economía, haciendo particular énfasis en lo que pudiera estar ocurriendo en Venezuela.

**Palabras clave:** Responsabilidad social, desarrollo sustentable, ética, sustentabilidad, desarrollo sustentable del turismo, turismo, economía, organizaciones.

## Abstract

*In the present work, there is a series of inter-relations established among the respected concepts, its insertion in the organizations, as well as binding aspects with the tourism and with the economy, as a way of to understand the dynamics of the tourism in the context of the administrative thought. To such effect they are carried out, reflections about positions assumed by different authors on the social responsibility, the sustainable development inside the context of the organizations, its connotation with the tourist activity, as well as the effects of this in the economy, doing emphasis in which could be occurring in Venezuela.*

**Keywords:** Social responsibility, sustainable development, ethics, sustainability, sustainable development of the tourism, tourism, economy, organizations.

## Introducción

Un enfoque gerencial, en la actualidad, debe reunir toda una serie de elementos que

puedan ser puestos en práctica por el ámbito empresarial donde éste sea aplicado. En este sentido, en el ámbito empresarial dedicado a la actividad turística, se considera que dicho enfoque debe tener como punto de partida, entre otros aspectos, posiciones relacionadas con la responsabilidad social en el contexto del desarrollo sustentable del turismo, dado que éste conjuga toda una serie de aspectos implícitos en la conservación y buen uso de todos los recursos que hacen posible la vida y el bienestar del ser humano en el planeta, para quienes lo habitamos hoy en día así como para los habitantes futuros del mismo. Los conceptos aquí considerados se fundamentan y derivan de los conceptos genéricos: ética y sustentabilidad, respectivamente, con énfasis en la literatura conceptual desarrollada en ambos campos, así como en los planteamientos hechos por autores reconocidos en el ámbito de la administración y de las organizaciones.

La consideración de los planteamientos expresados por los autores aquí citados permite la reflexión por parte de la autora, de lo que pudiera estar ocurriendo en el contexto del turismo en Venezuela. Es así como –en el desarrollo del presente trabajo– se hace referencia, en primer lugar, a la responsabilidad social, al desarrollo sustentable y al papel que deben desempeñar las organizaciones en su relación con la sociedad a la cual se deben, particularmente, las empresas del sector turismo, las cuales usufructúan recursos naturales en el desempeño de sus funciones y al desarrollo sustentable como modelo económico. De igual manera, se alude a la ética empresarial y su relación con el turismo sustentable desde la óptica o comportamiento de las organizaciones como parte de sus valores, reflejado en el discurso de quienes las dirigen y en las acciones que llevan a cabo en el ejercicio de sus funciones y de sus objetivos como entes sociales. De igual manera, se interrelacionan aspectos inherentes al turismo, la economía y el desarrollo sustentable haciendo referencia,

por último, a lo que pudiera estar ocurriendo en Venezuela en cuanto a los conceptos considerados para esta disertación. Para concluir, sin intención de generalizar, se considera que las relaciones establecidas entre las organizaciones y la sociedad están sujetas al comportamiento ético de éstas y a las mismas exigencias éticas de la sociedad donde las organizaciones se desempeñan.

## 1. Responsabilidad social, desarrollo sustentable y organizaciones:

Buena parte de los autores contemporáneos hacen referencia expresa a la responsabilidad social de las organizaciones con la sociedad que les rodea. En este orden de ideas, DRUCKER (1994), en su conceptualización de la responsabilidad social, alude a la pertinencia de ésta con las organizaciones:

¿Quién más puede cuidar de la sociedad, encargarse de sus problemas y sus dolencias? Estas organizaciones colectivamente son la sociedad.

... Hasta ahora hemos hablado principalmente de la responsabilidad social de los negocios por una razón bien sencilla: porque los negocios fueron las primeras nuevas organizaciones que aparecieron.

... Las organizaciones [...] tienen la responsabilidad de tratar de encontrar un enfoque para los problemas sociales básicos, que esté de acuerdo con su competencia y que, ciertamente, convierta los problemas sociales en oportunidades para la organización... (pp. 112 a 114).

Como puede observarse, el autor citado resalta el carácter de la función social de las organizaciones, viendo en ésta una opción para que las organizaciones emprendan acciones que les favorezcan tanto a ella como a la sociedad misma. En el caso que atañe a las organizaciones del sector turismo, éstas no están exentas de tal cometido, como se

mencionara anteriormente. Por otra parte, otros autores, entre éstos Castells (2000), evidencian ciertos cambios en algunas empresas acerca de la arista ecológica del nuevo contexto, relacionado con el desarrollo sustentable:

... Tanto los gobiernos como las instituciones internacionales multiplican programas, organismos especiales y legislación para proteger la naturaleza, mejorar la calidad de vida y, en definitiva, salvar la Tierra, a largo plazo, y a nosotros, a corto plazo. Las empresas, entre ellas algunas contaminantes, tristemente famosas, han incluido el ecologismo en su agenda de relaciones públicas, así como entre sus nuevos mercados más prometedores. Y a lo largo de todo el globo la antigua oposición simplista entre desarrollo para los pobres y conservación para los ricos se ha transformado en un debate pluralista sobre el contenido real del desarrollo sostenido para cada país, ciudad y región. Sin duda, la mayoría de nuestros problemas fundamentales sobre el medio ambiente permanecen, ya que su tratamiento requiere una transformación de los modos de producción y consumo, así como de nuestra organización social y vidas personales [...] No obstante, el hecho de que todos estos temas y muchos otros estén en el debate público y de que haya surgido una conciencia creciente sobre su carácter global interdependiente crea la base para su tratamiento y, quizás, para una reorientación de las instituciones y políticas hacia un sistema socio-económico responsable en cuanto al medio ambiente... (pp. 135 y 136).

Del contenido de la cita que antecede se interpreta la ruptura de paradigmas en el contexto emergente en relación con el desarrollo sustentable, y a esa tendencia a la búsqueda de preservar el entorno. En el desarrollo de este contraste de categorías conceptuales y

discursivas claves se recurre a los planteamientos de STONER *et al.* (1996), en relación con las corrientes que se evidencian en el pensamiento administrativo en los últimos treinta años, expresados textualmente en los siguientes términos:

... Los administradores que adopten el enfoque del compromiso dinámico prestan gran atención a los valores que mueven al personal de sus organizaciones, la cultura de la sociedad que implica dichos valores y los valores que tienen las personas ajenas a la organización...

Como los valores, incluida la excelencia, son conceptos éticos, el enfoque del compromiso dinámico hace que la ética pase del margen de la teoría de la administración al centro de la misma... (p. 54).

En este sentido el aspecto axiológico para los efectos internos de la organización, como para el entorno, tiende a convertirse en una referencia de la conducta de la organización como sujeto colectivo. En alusión a la responsabilidad social, como valor ético, STONER (ob. cit.) expone:

En 1979, ARCHIE CARROLL combinó los conceptos filosóficos de responsabilidad social y los de capacidad de respuesta en una sola teoría llamándola desempeño social de la empresa.

Según esta teoría, los principios económicos, jurídicos y éticos dan forma al terreno de los debates sobre responsabilidad social. Por ejemplo, en Estados Unidos se apoya la libre empresa (principio económico), el derecho de la gente a un centro de trabajo seguro (principio jurídico) y la igualdad de oportunidades para el empleo (principio ético). Estos principios, juntos, constituyen un “contrato social” entre las empresas y la sociedad, el cual permite que las compañías actúen como agentes del orden moral.

En cada compañía los gerentes tratan de aplicar los principios del contrato social en sus procesos para tomar decisiones y en las políticas de sus empresas.

... El desempeño social de las empresas es un elemento importante para muchos inversionistas, porque piensan que el buen desempeño social de la organización no sólo asume responsabilidad ante la sociedad, sino que conlleva a buenos resultados financieros. Existen muchos fondos mutualistas “con conciencia social” que eligen valores para invertir con base en los antecedentes de las compañías en cuanto a su responsabilidad social; es decir, protección del ambiente, servicios a la comunidad, etc.

Lo interesante es que cada uno de estos fondos aplica sus propias normas para determinar qué valores son aceptables.

La existencia de tantas normas y conceptos acerca del desempeño social significa que es preciso acudir a las hipótesis básicas sobre las organizaciones y la sociedad. En última instancia, es preciso acudir a la ética que estudia los valores fundamentales de las personas, las organizaciones y la sociedad (pp. 113 y 114).

Lo planteado, se considera, constituye de cierta manera una ratificación a lo expuesto con anterioridad por DRUCKER (ob. cit.) en párrafos anteriores.

De la misma forma se recurre a PETERS y WATERMAN (1982) en referencia a la claridad de los sistemas de valores organizacionales y por ende su proyección ante la sociedad:

Todas las empresas excelentes que estudiamos tienen una idea clara de lo que representan, y toman muy en serio el proceso de forjar valores. Dudamos que sea posible alcanzar la excelencia si no

se tienen valores claros y si estos valores no son acertados.

Esta expresión la hemos llamado “valores compartidos”, que no son más que creencias básicas, valores predominantes (p. 276).

Algunos autores han llamado esta proyección que hacen las organizaciones hacia la sociedad en general su imagen corporativa, dándole un aval a su desempeño social con base en su cultura organizacional evidenciada en sus actividades como colectivo organizacional ante el colectivo social. Igualmente PETERS y WATERMAN ya habían expresado la relevancia que desde el punto de vista de esta corriente axiológica de la administración se le concede al sujeto individual o colectivo:

Hay que tener en cuenta una creencia muy importante: nuestro respeto por el individuo. No había quizás tema o *leitmotiv* más constante y penetrante en las compañías excelentes que el respeto por el individuo, estaba en todas partes (p. 237).

De la misma forma, OHMAE (1992) alerta ante la diversidad de ópticas que se pueda tener de los sistemas culturales y valores en el mundo ante el desempeño de las organizaciones:

Con suma frecuencia, los directivos descuidan las fronteras naturales de estas unidades culturales (en oposición a las unidades basadas en los sectores industriales). Esto resulta especialmente cierto con los esfuerzos por diversificar nuestras líneas de negocios tan familiares. Muchos de tales esfuerzos fracasan porque los individuos que toman las decisiones son aquellos que crecieron imbuidos por la cultura original. Hacen caso omiso de las diferencias entre unas tierras y otras, de esas diferencias que son precisamente las que permiten el crecimiento de negocios diferentes. Pretenden aplicar sistemas comunes, unidades de medida comunes

y supuestos comunes a todo lo ancho de su gama de negocios y en cualquier parte del mundo. Pretenden comparar las cosas fácilmente, utilizando ni más ni menos que la misma unidad de medida para una y otra línea de producto. Desean sencillez. Lo que consiguen es el caos (p. 118).

Es una forma de eludir su responsabilidad social al obviar la cultura y valores de un contexto determinado, cuando al contrario debe responder ante el colectivo social de sus actividades. Más aún ahora en este mundo con amplia tendencia a la globalización, proceso que exige el respeto por el otro, por sus culturas y por un alto desempeño en los problemas sociales que afectan al globo terráqueo como fórmula para sobrevivir en el amplio espectro de competitividad al cual están sometidas las organizaciones contemporáneas, con especial referencia a todas aquellas que están involucradas con la prestación de servicios a un diverso y diferenciado mundo, como lo constituyen los consumidores de bienes y servicios turísticos alrededor del planeta.

## 2. Turismo, desarrollo sustentable y responsabilidad social

Una de las connotaciones que por lo general se le adjudican al turismo es la posibilidad cierta de contribuir con el desarrollo socioeconómico de las comunidades donde existen recursos susceptibles de ser usufructuados por la actividad turística. El término desarrollo sustentable significa asegurar la calidad de vida manteniendo la capacidad de carga que soportan los ecosistemas. La sustentabilidad implica calidad en la conservación de los recursos, y desarrollo es la capacidad de convertir esos mismos recursos en bienes y servicios para satisfacer las necesidades humanas en función de mejorar la calidad de vida, sin la degradación del medio que mantiene a los ecosistemas.

Dada la relación de uso de recursos, naturales y culturales, por parte del turismo y la necesidad manifestada a través de la sustentabilidad

de conservar dichos recursos, una sociedad sustentable, según MEADOWS, citado por ZAMORANO (2002:21), “es aquella que perdura a través de las generaciones, suficientemente previsor, flexible y sabia para no minar los sistemas naturales ni sociales en los que se sostiene”. Cuando se habla de una comunidad turística se pretende que, basados en los conceptos de sustentabilidad, dicha comunidad deje de lado las formas convencionales de desarrollo económico y se sume a procesos encaminados a mejorar la calidad de vida de sus habitantes, lograr un desarrollo económico sin desmejorar sus recursos y preservar su entorno para las generaciones presentes y futuras.

El autor en cuestión (ob. cit.) presenta seis estrategias para lograr la sustentabilidad en comunidades donde la actividad turística constituye el soporte de su economía y medio para lograr el desarrollo económico. Dichas estrategias son las siguientes:

*Uso eficiente de los recursos.* Principio elemental en el que se fundamenta la sustentabilidad. Consiste en reducir significativamente los impactos al medio e impulsar el desarrollo utilizando eficientemente recursos como el agua, energía y los recursos materiales, así como mejores procesos tecnológicos que erradiquen la contaminación, los desperdicios y los altos costos de producción.

*Satisfacción de necesidades mediante el uso eficiente de recursos locales.* Cada comunidad tiene necesidades básicas particulares como de energía, alimentos y materiales para vivienda, así como de una enorme cantidad de bienes de consumo, que pueden satisfacerse con los recursos locales o regionales, que activan la economía y crean empleos, lo que reduce los impactos ambientales y crea una comunidad próspera.

*Planificación y desarrollo de una infraestructura sustentable eficiente.* Una adecuada

planificación de espacios que brinden mejores opciones de traslado y acceso, reducirá los costos ambientales, permitiendo que la comunidad sea más habitable y la economía más sólida al contribuir con el ahorro familiar y por ende con el de la comunidad.

*Proteger y elevar la calidad de vida de la comunidad.* El entorno y el aspecto estético son elementos importantes de la economía misma. Indicadores de la calidad de vida como imagen, ambiente, bajo índice de criminalidad, espacios abiertos, árboles y verdor, acceso a espacios públicos y cosas semejantes son más importantes que los factores tradicionales en la toma de decisiones locales.

*Crear empresas que provean bienes y servicios que protejan o restauren el ambiente.* La optimización de los recursos y la actividad en las comunidades requieren nuevas tecnologías y servicios, que directamente éstas sean responsables de la creación de fuentes de empleo. La creación de formas eficientes de manejo y distribución del agua, reducción de desechos y prevención de la contaminación pueden estimular la creación de empleos en las comunidades, mediante la manufactura, instalación, asesoría y mantenimiento de equipos y tecnologías eficientes. Las comunidades pueden promover y ayudar al desarrollo de parques ecoindustriales, grupos de empresas y negocios ambientalistas, así como otros sistemas de soporte para la nueva economía emergente.

*Desarrollo de un ecosistema natural.* Con el propósito de minimizar los impactos causados por las empresas en el ambiente, se deberían diseñar sistemas comerciales y productivos que imiten la naturaleza. Es decir, el objetivo es establecer una cultura de producción racional que imite a la naturaleza; todos los desechos se tratarán de tal manera que puedan reciclarse, reutilizarse o reducirse (pp. 21 a 24).

Las estrategias mencionadas marcan algunas de las áreas esenciales en las que las comunidades pueden enfocar sus esfuerzos para la creación de fuentes de empleo y el incremento del bienestar económico, mientras se protege y restaura el ambiente. En este sentido las comunidades deben proponerse su ideal de bienestar que pretenden alcanzar, lo que plantea a su vez el reto de la sustentabilidad. En una comunidad turística o potencialmente turística los ciudadanos, empresarios y funcionarios de los gobiernos locales deben orientar sus esfuerzos para lograr el desarrollo económico, mejores espacios para vivir, adecuado uso de los recursos y tener sistemas de transporte eficientes, entre otros aspectos, con la finalidad de hacer de la sustentabilidad algo tangible y posible.

Estos esfuerzos, se considera, sólo serán posibles a través del consenso de los elementos que intervienen en la actividad turística: Estado, empresa privada y comunidad; consenso factible desde la óptica de la responsabilidad social, no sólo del empresariado vinculado a la actividad turística sino de la sociedad en general.

En la actual Constitución de Venezuela (1999), el artículo 299, referido a los principios que fundamentan el régimen socioeconómico y la función del Estado en la economía, prevé la participación del sector privado en la promoción del desarrollo armónico de la economía nacional, a fin de garantizar "... la seguridad jurídica, solidez, dinamismo, sustentabilidad, permanencia y equidad del crecimiento de la economía, para garantizar una justa distribución de la riqueza...". En este sentido se hace alusión a todos los elementos que intervienen en la economía venezolana y entre éstos al turismo, el cual es considerado como "una actividad económica [...] prioritaria para el país en su estrategia de diversificación y desarrollo sustentable".

La participación del sector privado, aparte de las funciones de producción que le son

inherentes, se plantea a partir del concepto de responsabilidad social, el cual implica acometer acciones en pro de la colectividad, que van más allá del mero cumplimiento de las funciones por las que fueron creadas las empresas e instituciones que integran y conforman al sector privado dedicado a la actividad turística, responsabilidad que en gran medida va a obedecer a los criterios éticos con los cuales se manejen o se gerencien tales organizaciones.

Por lo general, estos criterios éticos deben estar sujetos a políticas de comportamiento y de retribución a la sociedad a la cual se pertenece. Constituye una visión de gerenciar para la sociedad, no sólo proporcionando bienes y servicios sino proporcionando calidad de vida a través de una concienciación colectiva, posible a través del ejemplo y del querer contribuir y retribuir a la sociedad con más de lo que ésta requiere, a cambio de la satisfacción del sentido de pertenencia a la comunidad a la cual se sirve, entre otras satisfacciones, como por ejemplo la producción de bienes y servicios de calidad.

### 3. Ética empresarial y turismo sustentable

El tema de la ética en las empresas y el turismo ha sido considerado desde diferentes puntos de vista, particularmente relacionados con el uso racional de los recursos de la naturaleza, los impactos sobre los ecosistemas y el desigual encuentro entre culturas, la de los visitantes y la de los visitados. Tanto así que los modelos tradicionales de desarrollo turístico han generado impactos ambientales y socio-culturales negativos, sobre todo en áreas de alta riqueza paisajística. En este orden de ideas, ROZO BELLÓN (2001) considera que buena parte de los modelos de desarrollo puestos en práctica en zonas de litoral como el Mediterráneo y el Caribe han respondido a “propuestas de usufructo irracional de la naturaleza, obedeciendo más a una lógica de mercado que a la misma sostenibilidad

de los territorios”. Lo citado lo fundamenta en lo siguiente:

Los modelos tradicionales no se han fundamentado en un conocimiento científico de los ecosistemas y han desconocido las dinámicas sociales y culturales de los grupos asentados en dichas áreas. Las presiones que ejerce el sector privado en áreas relativamente sin disturbar se hacen cada día más fuertes. Actividades económicas tradicionales son desplazadas por el turismo, que día tras día establece asentamientos ilegales e infraestructuras hoteleras no planificadas, unido esto a una carencia de instrumentos científicos de control y seguimiento de los cambios físicos y biológicos para determinar la capacidad de carga y desconociendo la participación que podrían tener los grupos locales en procesos de gestión de este tipo de proyectos (pp. 129 y 130).

Lo planteado por la autora citada corresponde con la realidad expuesta, es decir, pareciera que dicha situación encuentra símiles en buena parte de los territorios donde la actividad turística ha incursionado como medio de vida, particularmente en localidades con recursos naturales antes observados y ahora consumidos. No queriendo decir con esto, en ningún momento, que la actividad turística *per se* sea dañina, simplemente no se han considerado estudios que permitan proyectar los efectos de ésta sobre el paisaje, el territorio y las poblaciones locales, desestabilizando la autonomía cultural y la cohesión social de las poblaciones.

La misma autora plantea que como respuesta a estas estrategias economicistas del desarrollo surgen otras propuestas que pudieran considerarse como productos turísticos alternativos, para lo cual menciona al ecoturismo como: “una de estas propuestas, cuyo reto consiste en la preservación de la base natural y vincularse de manera seria a la comunida-

des locales involucradas de manera directa e indirecta a estos procesos” (ob. cit. 130).

Una visión más amplia de esta propuesta la constituye el turismo sustentable, basado en el discurso de la sustentabilidad, corriente que ha dado auge a las tendencias ambientalistas surgidas a finales del siglo pasado y que en los primeros años del presente parecieran acentuarse. Esto, se considera, será posible en la medida en que las organizaciones dedicadas a la actividad turística, desde la óptica de su responsabilidad social, asuman como compromisos éticos acciones como las planteadas por ROZO BELLÓN (ob. cit.) y con las cuales se está de acuerdo:

... fortalecer las pequeñas empresas del sector, generar la vinculación de las poblaciones en actividades productivas; ordenar el espacio y evaluar adecuadamente los ecosistemas considerados atractivos para el turismo, definiendo su capacidad de carga y las actividades que en éstos se deben desarrollar; establecer mecanismos de monitoreo para el control de impactos ambientales y sociales negativos; diseñar pautas arquitectónicas transparentes, es decir, acordes con los lineamientos de desarrollo establecidos en los planes locales y ajustados a un crecimiento armónico con el ambiente, además de frenar la migración a las ciudades, entre otros (p. 131).

Finalmente, cabe destacar que organismos internacionales como la Organización Mundial de Turismo (OMT) han tenido particular interés en todo lo atinente al comportamiento ético por parte de los actores involucrados en la actividad turística. Este interés se pone de manifiesto a través de los principios contemplados en el documento Código Ético Mundial para el Turismo, publicado por autorización del organismo en cuestión, en la obra compilada por ROZO BELLÓN (ob. cit.). A continuación se transcribe, textualmente,

parte del contenido de dicho Código Ético relacionado con el desarrollo sustentable del turismo, contemplado en los ordinales 1.º, 2.º y parte del 4.º, correspondientes al artículo 3.º, denominado “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 eviten en lo posible la producción de desechos.
3. [...]
4. 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 nacionales o reservas protegidas (pp.141 y 142).

En la cita que precede se pone de manifiesto parte de los deberes a los cuales deben atender las organizaciones involucradas con la actividad turística, sin importar su naturaleza, es decir, administraciones nacionales, regionales y locales, empresas, asociaciones profesionales, trabajadores del sector, organizaciones no gubernamentales y organismos de todo tipo adscritos al sector turismo, y también las comunidades receptoras, los órganos de

comunicación social y los propios turistas. Estos deberes sólo serán posibles de atender si se parte de responsabilidades diferenciadas pero interdependientes en la valorización individual y social del turismo. Dichas responsabilidades, a título de diferenciarlas, sólo se corresponden con la conceptualizada como responsabilidad social, la cual implica ir más allá del mero compromiso al que se está obligado a atender como parte del sistema turístico nacional, tal como se contempla en el contexto y ámbito de estudio, es decir, las instituciones y empresas del sector turismo en Venezuela.

#### 4. Turismo, economía y desarrollo sustentable

La importancia del turismo en la vida económica de una región determinada ha sido puesta de relieve por la mayoría de autores que lo han abordado, particularmente desde este punto de vista. Su incidencia en las economías nacionales, regionales y locales se evidencia a través de la producción y el consumo de bienes y servicios que se generan por este concepto, situación puesta de manifiesto a finales de la década de los años cuarenta. En este sentido, su influencia en las balanzas de pagos, una vez terminada la segunda guerra mundial, fue una de las causales que motivó el interés de los economistas, dado que las entradas de divisas por concepto del gasto de los turistas en los países visitados por éstos influyó considerablemente en el aumento de las reservas básicas de dichos países.

Dicha influencia es factible determinarla a través de indicadores, tal como lo señala ACERENZA (1985, pp. 144-157) entre éstos: su participación en el sector exportador, la tasa de cobertura que por el concepto de turismo se genera sobre las importaciones de bienes y servicios, la tasa de cobertura de los servicios de la deuda pública externa (tanto los intereses de ésta como su amortización) y, por último, el monto de divisas que por turismo ingresan al mercado cambiario.

Además de estas influencias los análisis de la significación económica del turismo han estado centrados, por los efectos del mismo, sobre el ingreso nacional y la generación de empleos. Al respecto, dicho análisis es posible a través de los siguientes indicadores: contribución de los ingresos por concepto del turismo a la formación del producto interno bruto, el efecto multiplicador en la economía, su contribución a la generación de empleos productivos y el costo de oportunidad de producción de un empleo, el cual tiene como finalidad conocer el costo aproximado ocasionado por la producción de un empleo en el sector turístico, a fin de comparar este costo con los costos de la misma índole generados en los otros sectores de la economía. Este costo es inferior, por ejemplo, a los que se generan en la industria petrolera, en la agricultura, en la construcción y en la industria manufacturera, entre otros.

Igualmente, se deben considerar otros efectos económicos como son: su contribución a la expansión del mercado nacional, su contribución al presupuesto general de ingresos a la Nación, así como sus efectos inflacionarios, sobre todo en el mercado inmobiliario y en el comercio local.

Es de hacer notar, también, que a raíz de los postulados enunciados sobre el desarrollo sustentable se ha puesto de manifiesto la relación, existente además, entre la ecología y la economía, a través de la cual se ha establecido la pertinencia con las ciencias administrativas, dado lo subyacente de las ciencias económicas con las mismas, tal como lo sugiere MIRE (1996):

Que estemos en vísperas de una revolución global que además se expresa ecológicamente, quiere decir que lo ecológico no existe políticamente en forma 'pura' sino imbricado en un contexto poblado de conocimientos que no son puramente ecológicos. Pero, a la vez, el elemento eco-

lógico impurifica a los demás (políticos, económicos) y les da una connotación que sobrepasa su forma específica, hasta tal punto que lo llamado específico se convierte en un dato abstracto, imposible de ser ubicado en algún punto de la realidad [...] El discurso en el que en nuestro tiempo ha sido involucrada la ecología no proviene pues sólo del saber ecológico, sino de una suerte de permanente contacto transformativo entre muchas formas del saber” (p. 101).

## 5. Al respecto, ¿qué ocurre en Venezuela?

En Venezuela la actividad turística está centrada en la utilización de mano de obra de manera intensiva, aspecto éste de gran significación sobre el ingreso nacional y la generación de empleos. En este sentido, FOOTE y HAWKINS, citados por ENRIGHT *et al.* (1994: 154), estiman que el sector hotelero venezolano, por ejemplo, durante las décadas de los años ochenta y principios de los noventa, época por demás productiva en el sector turismo, empleaba entre 15.000 y 30.000 trabajadores y que normalmente un hotel cinco estrellas generaba por cada habitación un empleo directo y varios indirectos, con pocas exigencias en cuanto a una preparación académica, aunque sí con capacidades básicas y con una actitud apropiada, orientada a la prestación de un buen servicio, lo cual implica tener “mentalidad de servicio”, característica poco usual en el empleado venezolano, situación que ha afectado de manera significativa la actividad turística, que aparte de carecer de personal calificado para la prestación de servicios adolece, en buena parte, de la actitud mencionada.

En cuanto al ingreso de divisas por concepto de turismo internacional, para 1991 éste estuvo por el orden de los 365 millones de dólares según datos de Corpoturismo (1993: 20) (organismo no existente en la actualidad), experimentando para 1992 una rebaja por este

concepto situada en el orden de 83 millones de dólares, ya que para ese año ingresaron al país alrededor de 282 millones de dólares. Pese a esta situación, el sector ocupó el cuarto lugar después del petróleo, aluminio, hierro y acero, situación altamente contrastante con el gasto que en turismo realizan los venezolanos en el exterior, el cual para 1991 representó alrededor de mil millones de dólares, razón por demás conducente a considerar el déficit que por este concepto se refleja en la balanza de pagos, tal como lo señalan ENRIGHT *et al.* (ob. cit., 143).

Cifras recabadas por la Organización Mundial de Turismo, citadas por GALDIANO (2002), indican que para 1995 y 1996 el ingreso de divisas por concepto de turistas extranjeros estuvo alrededor de 811 millones y 945 millones de dólares, respectivamente. Esta misma información permite apreciar una rebaja considerable por el mismo concepto durante 2001, dado que las cifras registradas para ese año estuvieron por el orden de 643 millones de dólares, para un total de 584.399 turistas internacionales, con un gasto promedio de 1.153,52 dólares por turista. Estas cifras no se corresponden, y contrastan considerablemente con las presentadas por la viceministro de Turismo, del Ministerio de Producción y Comercio, órgano al cual se suscribía, hasta hace poco, la actividad turística venezolana, donde se indica que 791.000 turistas ingresaron al país durante 2001 (*El Universal*, 29-04-02).

Esta discrepancia difícilmente se puede dilucidar debido a la poca o casi nula información estadística actualizada de que se dispone en Venezuela (característica propia de los países en vías de desarrollo) para efectos de análisis de la actividad turística, por lo menos en los últimos diez años, la cual no reviste cambios determinantes a los descritos en los primeros años de la década del noventa, aunque se pudiera considerar que dicha actividad se ha mantenido estable con tendencia a una

creciente disminución de la misma por los hechos políticos que han caracterizado al país en los primeros años del presente siglo XXI (2000-2006), sumado a los antecedentes de inseguridad y a la poca inversión registrada en el sector, tanto en infraestructura básica por parte del Estado como en los pocos incentivos que ha tenido el sector privado para la inversión en servicios.

Esto da como resultado un panorama poco rentable de la actividad turística actual a mediano y largo plazo. Respecto del consumo de bienes y servicios por parte del turista, éste adquiere una serie de servicios en los cuales se incluyen el transporte internacional y local, alojamiento, comidas y entretenimiento, lo que ha llevado a considerar al turismo como una actividad sustentada básicamente en el consumo de servicios. Este consumo, en Venezuela, se orienta hacia los dos principales productos turísticos por excelencia ofrecidos en el país: playas y ecoturismo. En el primero predomina el turismo tipo resort o turismo convencional, de muy bajo consumo per cápita, con una amplia competencia con los destinos de esta misma naturaleza existentes en el mercado caribeño.

Caso contrario ocurre con el ecoturismo, actividad por demás relacionada con el desarrollo sustentable, dada sus aristas ecológicas, tal como lo mencionaban MIREs y CASTELLS, autores citados con anterioridad.

Respecto de esta actividad cabe destacar que la misma resulta de muy bajo volumen porque se realiza en regiones ecológicamente delicadas y que soportan un número reducido de visitantes, por lo general sujetos a la contratación de servicios charter (servicios contratados especialmente para una actividad específica, no son servicios regulares, casi siempre relacionados con el servicio de transporte aéreo) lo que ocasiona, en principio, que el gasto per cápita de los ecoturistas sea mucho mayor que el realizado por quienes hacen turismo de

playas. La situación económica experimentada por Venezuela a partir de 1983, con la reiterada devaluación de la moneda nacional ha hecho de esta actividad la más floreciente respecto de las otras modalidades de turismo, dado los recursos naturales que posee el país y que resultan atractivos para el ecoturismo, el cual se ha visto beneficiado, además, por las actitudes de contemplación y de conservación de la naturaleza que caracterizan al individuo hoy en día.

En relación con el ingreso de turistas extranjeros, en 1991 Venezuela ocupó el quinto lugar respecto de los destinos turísticos del Caribe, al recibir un estimado de 600 mil visitantes internacionales, de los cuales apenas la mitad eran turistas, situación un tanto insignificante si se compara con Bahamas, primer destino turístico del Caribe, el cual recibió un aproximado de un millón cuatrocientos mil visitantes (ENRIGHT *et al.* ob. cit.: 146). Tal y como ha destacado la Organización Mundial de Turismo (OMT), la recesión económica, la inseguridad y la insuficiencia de los recursos financieros estatales asignados al turismo han dificultado el desarrollo del sector, que experimentó una importante caída en 1998 y 1999. Así, frente a los 714.000 turistas que habían visitado el país en 1997, las cifras relativas a los dos años siguientes son de 685.000 y 587.000 respectivamente.

El descenso de estas cifras relativas se vio igualmente perjudicado por las fuertes lluvias que tuvieron lugar a finales de 1999, que provocaron una enorme baja de la actividad económica general, y del turismo en particular. Los primeros meses de 2000 fueron por lo tanto el reflejo de este impacto negativo, habiéndose registrado una entrada de turistas de 603.000 personas para finales de 2000, recuperándose en 2001 con la llegada de 791.000 turistas, lo cual evidenció un aumento del 25%, según información mencionada con anterioridad, suministrada por la representante del Viceministerio de Turismo.

El turismo en Venezuela, en los últimos treinta años, ha sido considerado como una alternativa o factor para el desarrollo económico y social del país, a través de las diferentes leyes de turismo y los consecuentes planes de la nación (Corpoturismo, 1994: 10). De igual manera ha estado enmarcado dentro de los principios de conservación, defensa y mejoramiento del ambiente, aspectos y principios, entre otros, sobre los cuales se soporta también el desarrollo sustentable. En consecuencia, el turismo y el desarrollo sustentable son conceptos necesariamente relacionados y para los cuales, se considera, la planificación debe hacerse de manera conjunta, es decir, partiendo del principio que la actividad turística reviste gran importancia para la economía nacional, regional y local, y que la misma debe ajustarse a los lineamientos de desarrollo sustentable como modelo económico hacia el cual confluyen buena parte de las economías, sobre todo la de los países en vías de desarrollo.

El desarrollo sustentable como modelo económico es susceptible de ponerse en práctica en cualquier actividad conducente a la producción de bienes o servicios, es así como se habla de una agricultura, una minería, un turismo sustentable, entre otras, por mencionar algunas actividades económicas. El término sustentabilidad va relacionado con la variable tiempo, es decir, que la actividad que se desarrolle bajo este modelo no sólo debe beneficiar a las generaciones del presente, sino también a las futuras, con criterios de perdurabilidad; por supuesto, debe ir a la par con el mejoramiento de la actividad a la cual se aplique dicho modelo, producto de los avances del conocimiento y de la tecnología.

Esta debería ser una premisa sobre la cual se podrían concretar todos los aspectos relacionados con las economías nacionales, regionales y locales, con la finalidad de contrarrestar los efectos que los países industrializados

han tenido sobre la naturaleza y el medio ambiente y en la que deben participar tanto éstos, dada su responsabilidad en el actual deterioro de la calidad ambiental del planeta, así como los países en vías de desarrollo en su búsqueda de mejor calidad de vida de sus poblaciones, particularmente en aquellas donde los niveles críticos de pobreza están mermando las posibilidades de alcanzar el tan ansiado desarrollo, el cual no ha sido resuelto a través de las investigaciones conducentes a analizar la causa de la riqueza de las naciones ni las que tienen como objetivo analizar la pobreza de una nación, tal como lo señala YUNUS (1998: 11-12).

Hoy en día se considera que el desarrollo sustentable constituye una opción para las economías deprimidas, por cuanto el mismo implica, además del crecimiento económico, la posibilidad de mejor calidad de vida, no sólo desde el punto de vista económico sino ambiental, con una participación activa de todos los componentes de la sociedad desde el sector público, pasando por el sector privado y los mismos miembros de las comunidades donde este modelo de desarrollo se ponga en práctica, de quienes dependerá en gran medida su éxito.

Respecto de la participación del Estado, en este modelo de desarrollo, en Venezuela se han sentado las bases para que el mismo sea posible. En este sentido la Constitución (1999) establece en su artículo 310 lo siguiente:

El turismo es una actividad económica de interés nacional, prioritario para el país en su estrategia de diversificación y desarrollo sustentable. Dentro de las fundamentaciones (sic) del régimen socioeconómico previsto en esta Constitución, el Estado dictará las medidas que garanticen su desarrollo. El Estado velará por la creación y fortalecimiento del sector turístico nacional.

Igualmente, la Ley Orgánica de Turismo, promulgada en noviembre de 2001, contempla en su capítulo II dos artículos referidos exclusivamente al desarrollo sustentable del turismo. Dichos artículos son:

Art. 34. El desarrollo de la actividad turística debe realizarse en resguardo del medio ambiente, dirigido a alcanzar un crecimiento económico sustentable, tanto en lo natural como en lo cultural, capaz de satisfacer equitativamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras.

Art. 35. Las autoridades públicas nacionales, de los estados y de los municipios favorecerán e incentivarán el desarrollo turístico de bajo impacto sobre el medio ambiente, con la finalidad de preservar, entre otros, los recursos hidráulicos, energéticos, forestales, zonas protegidas, flora y fauna silvestre. Estos desarrollos deben garantizar el manejo adecuado de los residuos sólidos y líquidos.

Los artículos mencionados constituyen elementos indicadores de la participación por parte del sector público en lo atinente al desarrollo sustentable en los campos nacional, regional y local, lo cual se circunscribe a incentivar y fomentar la protección de los recursos naturales renovables y no renovables, así como los recursos culturales. Queda bajo criterio del sector privado contribuir con lo establecido en las leyes mencionadas, bajo la tutela y supervisión del Estado. Ahora bien, a título de conclusión, las circunstancias en que se daría dicha contribución no están establecidas expresamente en los mencionados instrumentos; sin embargo, cabe acotar que la participación del sector privado queda sujeta al comportamiento de éste con su entorno, lo cual puede estar supeditado a los valores éticos de

comportamiento con la sociedad a la cual se deben las organizaciones que lo conforman y a las mismas exigencias de la misma.

## Bibliografía

- ACERENZA, MIGUEL A. *Administración del turismo: planificación y dirección*, México, Ed. Trillas, 1985.
- CASTELLS, MANUEL. “El poder de la identidad”, en *La era de la información: economía, sociedad y cultura*, vol. 2, 2.<sup>a</sup> ed. en español, México, Siglo XXI Editores, 2000.
- Corporación de Turismo de Venezuela. “Los lineamientos estratégicos para el sector turismo en el contexto de desarrollo sustentable para el país” (documento por publicar), Caracas, 1994.
- Diario *El Universal*. “791.000 turistas ingresaron al país durante el año 2001”, Caracas, 29-04-02.
- DRUCKER, PETER. *La sociedad postcapitalista*, Bogotá, Norma, 1994.
- ENRIGHT, M.; FRANCÉS, A.; SCOTT, E. *Venezuela: el reto de la competitividad*, Caracas, Ediciones IESA, 1994.
- GALDIANO, L. Documento en línea, disponible en [sgturismo@tourspain.es], 2002.
- MIRES, FERNANDO. *La revolución que nadie soñó o la otra postmodernidad: la revolución microelectrónica; La revolución feminista; La revolución ecológica; A la revolución política; La revolución paradigmática*, Caracas, Nueva Sociedad, 1996.
- OHMAE, KENICHI. *El mundo sin fronteras. Poder y estrategia en la economía entrelazada*. Versión en inglés: *The Borderless World: Power and Strategy in the Interlinked*, New York, Harper Business, 1990. Versión en español, México, McGraw-Hill/Interamericana de México, 1992.
- PETERS, T. J. y WATERMAN, R. H. *En búsqueda de la excelencia: experiencias de las empresas mejor gerenciadas de los Estados Unidos*. Versión en español, Norma, 1982.

República Bolivariana de Venezuela. Ley Orgánica de Turismo, *Gaceta Oficial* n.º 37.332 del 26 de noviembre de 2001, Caracas.

República Bolivariana de Venezuela. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Caracas, 1999.

ROZO B., EDNA E. “Ética y ecología: posturas éticas frente a la naturaleza. Algunas consideraciones para el turismo”, en *Tiempo Libre, Turismo y Éti-*

*ca*, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2001, pp. 119 a 132.

STONER, J., FREEMAN, E. Y GILBERT JR., D. *Administración*, México, Prentice Hall, 1996.

YUNUS, M. *Hacia un mundo sin pobreza*, Madrid, Ed. Complutense, 1998.

ZAMORANO C., F. M. *Turismo Alternativo*, 1.ª ed., México, Ed. Trillas, 2002.