

Análisis multivariable de la adopción de principios éticos en las empresas turísticas, casos de Responsabilidad Social Empresarial de parques temáticos y tours en Quintana Roo

Rodolfo Hilario Landeros Rodríguez¹

Ricardo Sonda de la Rosa²

Resumen

En el mundo existen organismos internacionales como la Organización Mundial de Turismo (OMT) que guían el actuar de la actividad turística, en específico en un sentido responsable y ético, donde se genera una serie de estrategias y programas que encaminan a las empresas y gobiernos a crear consciencia de las consecuencias sociales y ambientales que su actuar trae hacia la comunidad que las abriga.

Encontramos la adopción de principios éticos que promueven un turismo más responsable que no solo sea concebido como una actividad meramente económica, sino como un motor de desarrollo y bienestar, tales principios se materializan en Empresas Socialmente Responsables (ESR) que voluntariamente asumen posturas de filantropía y contribuyen a minimizar los impactos negativos que sus actividades generan, y por otro lado potencian los impactos positivos que como empresa y generadora de desarrollo trae consigo.

Estos principios éticos pueden ser adoptados a través de diferentes mecanismos tales como certificaciones internacionales como Earth Check y nacionales como ESR, sin ser las únicas que existen, si son las que para fines de este trabajo se contemplan.

Se muestran casos de éxito de empresas dentro de los Estados de Quintana Roo y Yucatán, que adoptan estos principios éticos, resaltando aquellos que se enfocan al capital humano, a los trabajadores que las componen. Conociendo cuales son acciones y medidas que realizan para implementar dichos principios y cómo los relacionan con sus procesos.

Finalmente se concluye con un análisis sobre la genuinidad de la RS adoptada por las empresas, cuestionando la verdadera razón de ser una Empresa Socialmente Responsable.

Conceptos clave: Comunidad local, Sostenibilidad, Desarrollo local, Desarrollo sustentable.

Introducción

En la actualidad cada día más empresas en todo el mundo buscan proyectar una imagen de organización responsable y consciente de los impactos que esta genera en su entorno, no solo en los ámbitos ambiental y económico sino con relación a su entorno social, entendiendo a este como la población o empleados que forman parte de ella.

¹ Licenciado en Turismo Sustentable y Gestión Hotelera, Universidad del Caribe, 060300095@ucaribe.edu.mx

² Doctor en Administración, Universidad del Caribe, rsonda@ucaribe.edu.mx

El siguiente ensayo tiene por objetivo destacar algunas de las características de la adopción principios éticos de las empresas turísticas en los Estados de Quintana Roo y Yucatán, tomando como faro ideal el Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo, en específico el artículo 9 sobre los Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico que en su párrafo 1 menciona:

“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.” (Organización Mundial del Turismo, 2001). (Organización Mundial del Turismo, 2001).

En este respecto se tomarán como referencias tangibles dos empresas turísticas con presencia regional y su adopción de la Responsabilidad Social Empresarial, exponiendo diversos puntos a considerar para un acercamiento más definido a la realidad de una organización encaminada a la sustentabilidad y las buenas prácticas, estas empresas serán nombradas en adelante como Empresa Ejemplo No. 1 y Empresa Ejemplo No. 2.

De esta forma destacaremos las características ideales con las que la organización cuenta, tales como buenas prácticas y las diferentes formas de adopción de principios éticos de Responsabilidad Social Empresarial y de esta manera acercarnos más al contexto relativo a los procesos que influyen en los trabajadores de dicha empresa.

Formas de adopción de principios éticos en el turismo

En este marco global existen organismos internacionales que asumen la responsabilidad de propiciar las condiciones adecuadas que ayudan y facilitan los flujos de personas alrededor del mundo. Tal es el caso de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), cuya creación tiene como propósito mantener la paz en el mundo, de igual manera podemos referirnos más específicamente a la Organización Mundial del Turismo (OMT) que fue aprobada en 2003 como organismo especializado de las Naciones Unidas y Ratificada por la Asamblea General.

El objetivo principal de la OMT lejos de propiciar la actividad turística como un mero sector económico separado de otros ámbitos, es promover el turismo como motor de desarrollo económico (OMT, 2020), en este contexto la OMT trabaja para la adopción de conductas éticas que dignifiquen no solo la prestación de los servicios turísticos y propiamente de los turistas que los utilizan, sino de la calidad de vida de las comunidades receptoras, comprendiendo que de una interacción sana y consciente entre los diferentes agentes que intervienen en la actividad se deriva el nivel de ética con el que ellos mismos contarán.

Es así como el Código Ético Mundial para el Turismo surge en una resolución de la Asamblea General de la OMT, cuando dicha organización aún no pertenecía al sistema ONU en 1997 y fue adoptado por La Comisión de las Naciones Unidas en 1999. (OMT, 2020).

Fue hasta el año 2001 cuando el Código Ético Mundial para el Turismo fue elevado por adopción de la Organización de las Naciones Unidas, y se reconoce en ese mismo año al

Comité de Ética como órgano subsidiario del sistema de la Organización de las Naciones Unidas, para que finalmente en 2003 la Organización Mundial del Turismo formara parte del sistema ONU, específicamente como Organismo Especializado del Consejo Económico y Social (ECOSOC).

Este Código Ético es un conjunto de principios de manera general cuyo objetivo es servir de guía a los agentes del desarrollo turístico, entre ellos empresas y comunidades (OMT, 2020). A pesar de que dicho Código no es un documento vinculante, en su artículo 10 se incluye un mecanismo de aplicación, haciendo que estos principios sean adoptados de manera voluntaria por parte de los actores que intervienen en el Sector Turístico.

A partir de esta fecha la OMT asume la responsabilidad que emana de la ONU, la cual es considerar al turismo no solo como un sector de importancia económica, sino un turismo que pretende ser un multiplicador de beneficios y desarrollo, responsable, sostenible y accesible para todos.

Esta responsabilidad es fundamental para la comprensión del papel que juega la OMT en el contexto global ya que encamina todos sus esfuerzos en lograr una actividad turística en donde las personas que intervienen en ella cuenten con una calidad de vida con dignidad y que hasta cierto punto les proporcione un ambiente de certidumbre enfocado a su desarrollo y bienestar.

En este mismo orden de ideas encontramos políticas empresariales adoptadas voluntariamente por las empresas, tal es el caso de las Empresas Socialmente Responsables (ESR), en específico en este ámbito del turismo, en algunas ocasiones se muestran renuentes a la Responsabilidad Social, ya que su naturaleza puramente de negocio no se los permite.

Sin embargo, hay casos en los que algunas empresas se muestran a favor de asumir principios éticos que les permita crear una identidad de Empresa Socialmente Responsable, que como lo conceptualiza la CEMEFI, (Centro Mexicano para la Filantropía) “es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa” (Cemefi, 2020), en un sentido interno y externo, el primero en relación a los procesos que contribuyen al bienestar de la estructura organizacional (empleados) y el segundo en lo referente a como sus procesos intervienen en favor de la sociedad que acoge a la organización.

Este nivel de responsabilidad asumido voluntariamente conlleva a la creación aún más fuerte y tangible de principios éticos en sus procesos, en este caso y para fines de este trabajo en función a los empleados que ahí laboran, si bien existe el debate sobre la validez de la RSE o sobre la doble moral de las empresas, desde un punto de vista de progreso a lo largo del tiempo, dicha RSE no es un concepto finito, más bien es un modelo a seguir donde cada día se puede mejorar de acuerdo al grado de compromiso de las empresas.

Cómo bien podemos apreciar entonces, la adopción de posturas responsables por parte de las empresas son el resultado de la tendencia global de lo que permea desde las Organizaciones internacionales como la OMT hacía ellas.

Otra de las formas de adoptar posturas éticas en las empresas, es a través de certificaciones como Great Place To Work que a través de la medición de conductas, comportamientos y el ambiente laboral permite a las organizaciones conocer las condiciones

percibidas por sus empleados y la cultura de la empresa y enfocar sus esfuerzos en la mejora de áreas de oportunidad con el fin de incentivar la confianza de sus colaboradores hacia la organización, haciéndola un lugar deseable para trabajar (Work, 2020).

Esto se lleva a cabo a través de cuestionarios realizados a la plantilla laboral conocido como Trust Index©, para acercarse más a la realidad de la empresa percibida por sus empleados y una investigación del ambiente de trabajo a través de su cultura con Culture Audit©.

Es importante mencionar que la Responsabilidad Social Empresarial no es un concepto nuevo en el mundo, su primera aparición se da en los Estados Unidos, en el libro *Border Social Responsibilities of the Businessman*, de Howard R. Bowen en 1953 (Astrid Wojtarowski Leal, 2016), donde se refieren a la responsabilidad filantrópica que las empresas deben llevar a cabo para con la sociedad, siendo este un nuevo paradigma que guíara la relación de las empresas con su entorno.

Con el informe Brundtland y el nacer del concepto de desarrollo sustentable surge la necesidad y urgencia de asumir posturas más responsables que garanticen el uso de los recursos de forma transgeneracional, (Astrid Wojtarowski Leal, 2016), y a su vez aumentó el interés por la RSE y las buenas prácticas que esto supone.

Un parteaguas en la concepción e importancia de la RSE se da durante el Foro Económico Mundial de 1999, donde el entonces Secretario de la ONU Kofi Annan resalta la importancia de dejar de ver a las empresas como organizaciones puramente económicas, sino entenderlas como entidades con responsabilidades sociales (Astrid Wojtarowski Leal, 2016), comprendiendo que las empresas internacionales, al ser las primeras en beneficiarse de la liberalización económica, deben compartir las consecuencias sociales y ambientales debidas a su actividad.

Ese mismo año el Secretario General de la ONU Kofi Annan también hace un llamado a las empresas por medio del Pacto Mundial (México, 2020), a razón de darle una arista más humana al mercado global, este Pacto Mundial se basa en diez principios universales sobre los Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción (México, 2020), de tal manera que se puedan tomar medidas que ayuden a alinear el comportamiento de las empresas y el mercado global en función a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Los diez principios del Pacto Mundial según Pacto Mundial México (México, 2020) son:

Derechos Humanos

Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Estándares Laborales

Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Medio Ambiente

Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente.

Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.

Anticorrupción

Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Para fines de este trabajo nos enfocaremos en los principios referidos al ámbito laboral, sin dejar de mencionar otros principios adoptados relevantes en otros ámbitos.

El Pacto Mundial o también conocido como Pacto Global al día de hoy cuenta con 14 mil empresas y 3 mil organizaciones parte y tiene presencia en más de 160 países (México, 2020), la idea fundamental de este Pacto es reconocer la importancia de las empresas como actor con potencial de contribuir al mejoramiento del mundo, sin importar el tipo de empresa o su localización geográfica.

Es importante resaltar la importancia que el sector privado tiene para el impulso y cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y es aquí donde se detona la importancia de vincular a las empresas con este paradigma, de manera que reconozcan los impactos sociales, ambientales y de gobierno de sus actividades, y a su vez asuman procesos responsables que permitan mitigarlos o potenciarlos en caso de ser positivos.

La RSE en el mundo, un panorama general

A nivel mundial (Isabel Font Playán, 2019) indica que la Responsabilidad Social Empresarial comenzó a institucionalizarse rápidamente de manera internacional, no solo en las empresas sino también en el ámbito de gubernamental, y menciona el caso de la creación del Ministerio de RSE del Reino Unido en el año 2000, y la Unión Europea que inicia toda una estrategia en

la gestión de la RSE en 2001, y que todas estas iniciativas están encaminadas en favor de reconocer la responsabilidad que las instituciones y empresas tienen en relación a la sociedad y su entorno.

En Latinoamérica son diferentes iniciativas de RSE que surgen desde los años 60 (Isabel Font Playán, 2019), menciona por dar algunos ejemplos a la Asociación de Reguladores Cristianos de las Compañías del Brasil en 1965, Perú 2021 en 1996 y el Instituto Ethos de Brasil en 1998 entre otros.

En México inicia el contexto de la RSE en 1992 con la fundación del Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), mismo que emite el programa de Responsabilidad Social Empresarial en México y en el año 2000 emite una convocatoria para reconocer las mejores prácticas de RSE, donde por primera vez se otorga el distintivo ESR 2001 a la Empresa Socialmente Responsable.

Para la (Cemefi) existen principios empresariales universales de los que depende el éxito de la implementación de la RSE que se muestran a continuación:

Tabla 1. Principios Empresariales Universales

Respeto a la dignidad de la persona	Empleo digno
Solidaridad	Subsidiariedad
Contribución al bien común	Corresponsabilidad
Confianza	Ética en los negocios
Prevención de negocios ilícitos	Vinculación con la comunidad
Transparencia	Honestidad y legalidad
Justicia y equidad	Empresarialidad
Desarrollo social	

Fuente: Elaboración propia con información de la (Cemefi).

De la implementación más profunda y conocimiento de estos principios depende su correcta implementación (Cemefi, 2020).

En este sentido y teniendo en cuenta que las empresas turísticas en la región de la Península de Yucatán juegan un papel primordial tanto en el desarrollo económico de la comunidad, como en el nivel de bienestar de los individuos que la conforman, se torna lógico conocer el nivel de adopción de principios éticos, y la alineación que estas empresas asumen en relación a lo anteriormente expuesto.

Se precisa hacer énfasis y aclarar que la RSE se asume en las empresas de manera voluntaria, y a pesar del sentido de responsabilidad moral de estas, los principios asumidos y adoptados en sus procesos son decisión completa de las empresas mismas.

Si bien en México existen diversas empresas internacionales que adoptan posturas de responsabilidad social, también encontramos empresas mexicanas que aportan y marcan la

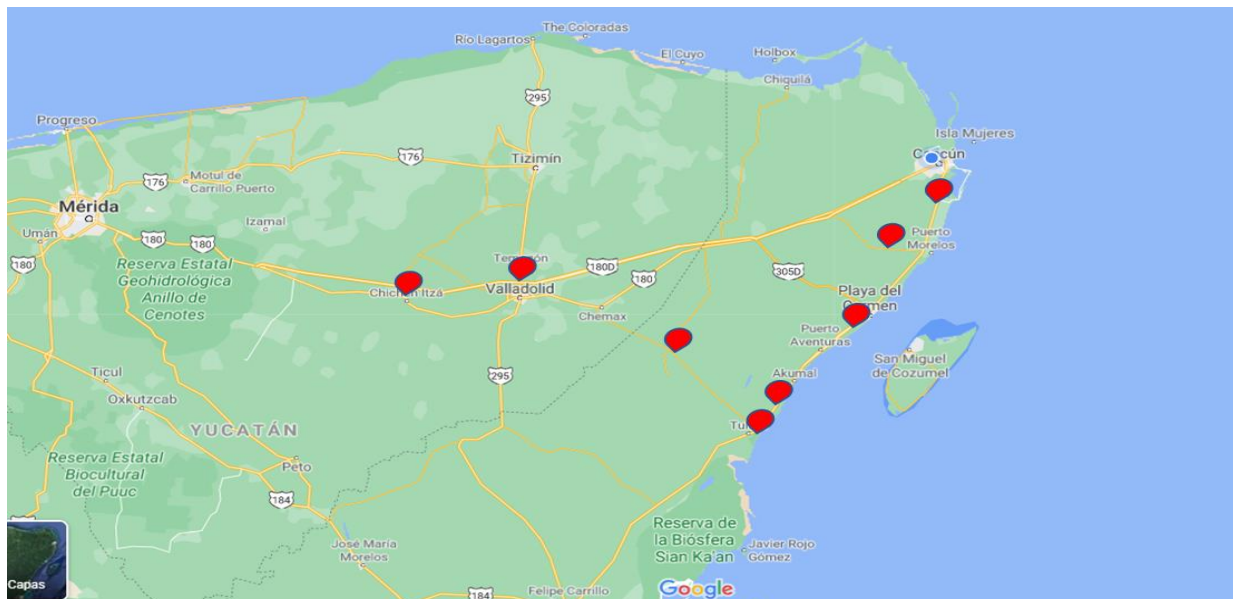
pauta para seguir, si bien no un modelo perfecto de ética en sus procesos hacia sus empleados, si son la punta de lanza para el desarrollo de un turismo más responsable con la comunidad local, no solo generando empleos en cantidad sino en calidad de condiciones para su ejecución y beneficios para los trabajadores.

Casos de empresas que asumen principios de ética y responsabilidad social en Quintana Roo.

Empresa ejemplo No. 1

Empresa mexicana líder en recreación turística con un enfoque sostenible, opera no solo parques temáticos en el Estado de Quintana Roo y Yucatán, también en los últimos años incursionó con gran éxito en el ámbito hotelero, con lo que no solo es una empresa a nivel Estado, sino que se perfila a ser una empresa Regional en la Península de Yucatán. Hasta el año 2020 contaba con una plantilla fija de 8 mil empleados y 65 programas, proyectos y buenas prácticas de Responsabilidad Social con el fin de incentivar el reconocimiento, salud y seguridad de sus colaboradores, haciendo que el laborar en la organización, más que un empleo sea una forma de vida que contribuya a su bienestar.

Mapa 1. Lugares en los que opera la Empresa No. 1 en el Estado de Quintana Roo y Yucatán.



Fuente: Elaboración propia con imagen de Google Maps.

Un ejemplo que materializa el comportamiento de una Empresa Socialmente Responsable, misma que cuenta con la acreditación ESR en distintas unidades de negocio y que despliega en su página de internet algunos elementos que se pueden retomar para fines de este trabajo y de esta manera acercarnos más a la realidad de una ESR, la obtención de la acreditación ESR es mediante el cumplimiento de un estándar de 120 indicadores divididos

en cuatro ámbitos: Calidad de Vida en la Empresa, Ética Empresarial, Vinculación de la Empresa con la Comunidad y Cuidado y Preservación del Medio Ambiente.

En primera instancia se define un Código de Conducta Ética, que rige la organización, asumiendo el compromiso hacia los colaboradores y demás grupos de interés, garantizando en su operación principios sólidos de Responsabilidad Social, Ambiental y Cultural y fomentando una cultura organizacional más ética y responsable.

Calidad de Vida en la Empresa

En cuanto a Calidad de Vida en la Empresa, son diferentes las acciones que se llevan a cabo, podemos mencionar que existe el Modelo de Equidad y Género, en el cual el principal objetivo es la igualdad de oportunidades para todos los candidatos y colaboradores, propiciando así la mejora continua y calidad de vida, así como la prevención del hostigamiento sexual y que las oportunidades sean las mismas para hombres y mujeres.

Otra de las acciones es la integración familiar que busca beneficiar no solamente a los empleados de la organización, sino también a sus familias por medio de programas como cortesías para familiares para conocer los diferentes parques del grupo y becas para los hijos de los trabajadores.

En cuanto al trato directo para sus empleados, se cuenta con un programa de Bienestar y Salud Laboral que busca mantener una vida sana por medio de menús balanceados supervisados por nutriólogos y actividades que promueven el deporte y la sana integración.

Vinculación de la Empresa con la Comunidad

En este sentido, uno de sus parques desarrolla desde hace once años Programas de Responsabilidad Social Empresarial en la ciudad de Chemuyil, que es la comunidad más cercana al parque aportando recursos para la inversión en programas de salud, educación e imagen urbana verde.

De igual manera con el Programa de Educación Ambiental para escuelas públicas, cada año alrededor de 200 escuelas públicas del nivel básico del Estado de Quintana Roo visitan gratuitamente los parques para recibir talleres y recorridos que sensibilicen a los estudiantes sobre la importancia de valorar y conservar los recursos naturales.

Cuidado y Preservación del Medio Ambiente y el entorno social con EarthCheck.

En cuanto a este apartado la *Empresa No. 1* realiza diferentes programas en pro del medio ambiente. Es así como dos de sus parques cuentan con la certificación de sustentabilidad EarthCheck por su Sistema de Gestión Ambiental y buenas prácticas con la comunidad que los rodea.

Dentro de estas buenas prácticas podemos mencionar al manejo integral del agua, manejo integral de residuos sólidos, producción, rescate y reforestación de plantas nativas y conservación y reproducción de fauna entre otros.

De tal manera que en este ejemplo de ESR podemos apreciar que no son acciones ajenas a la empresa u organización, más bien son prácticas que se implementan y vinculan a sus procesos para beneficio de la comunidad y el medio ambiente que componen el entorno donde se desarrolla, yendo más allá de la simple filantropía que si bien beneficia a la comunidad es menos complejo que asumir una conducta de Responsabilidad Social Empresarial, ya que esto último implica mayor inversión en tiempo y gestión de los procesos mismos.

Earth Check ³ es una certificación internacional para las empresas turísticas que promueven las buenas prácticas y el cuidado del medio ambiente en sus procesos (Check, 2021), es así como despliega toda una postura de responsabilidad basada en procesos sostenibles centrados en tres pilares fundamentales, las personas, el planeta y la prosperidad.

De esta manera crea un modelo de sostenibilidad donde se contempla el crecimiento no solo de la empresa, sino también del entorno, como el impulso a la economía mexicana, el desarrollo de la cadena de valor, el bienestar de los colaboradores, la educación para el desarrollo sostenible, el bienestar animal, la gestión de residuos, entre otros que en su totalidad buscan el balance entre las personas, el negocio y el medio ambiente.

Dichas posturas son permeadas hacia toda la estructura organizacional, de tal manera que los empleados se vean involucrados, no solo al conocer los procesos, sino que al ellos desarrollarlos y llevarlos a cabo se encuentran inmersos en ellos, trayendo como consecuencia la educación ambiental y el bienestar y seguridad de los colaboradores de forma intrínseca.

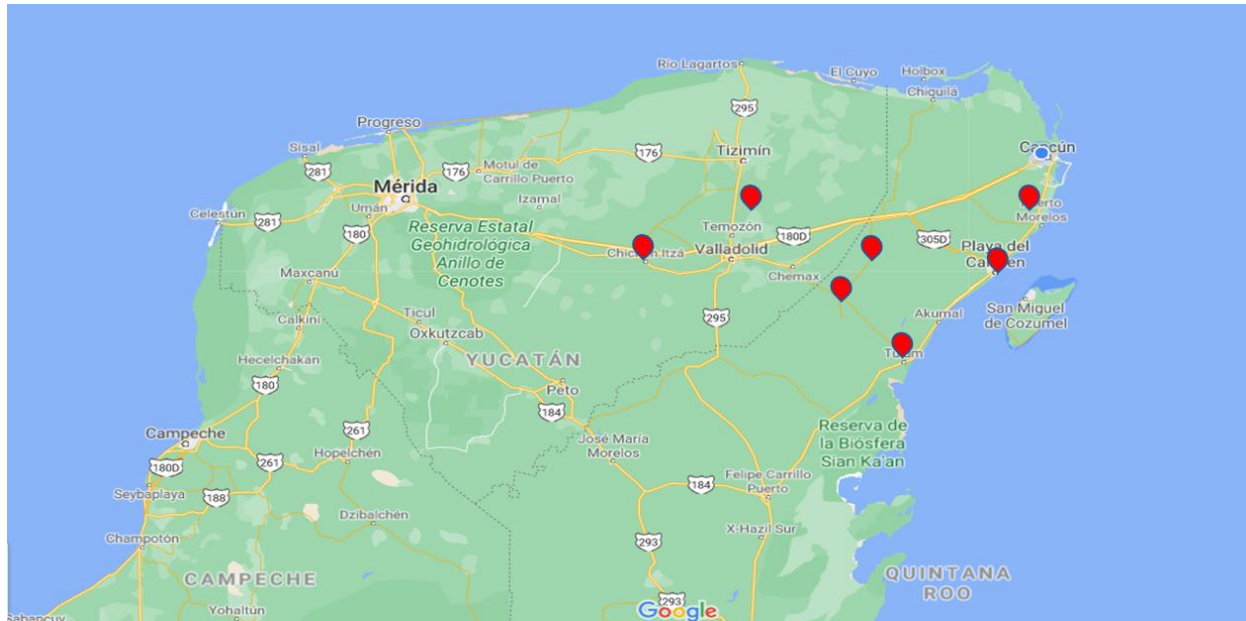
Empresa ejemplo No. 2

Empresa líder en los Estados de Yucatán y Quintana Roo en el desarrollo y operación de actividades ecoturísticas, desde hace 21 años asociada con la comunidad de Pac Chen, realiza actividades en seis parques repartidos en Puerto Morelos, Playa del Carmen y Tulum y en las comunidades de Pac Chen y Chimuch también en el Estado de Quintana Roo.

Su historia se remonta a 1999 cuando se asocia con la comunidad de Pac Chen para realizar actividades ecoturísticas como rappel, tirolesas, canoa y cenotes dentro de la comunidad, en conjunto con visita a la zona arqueológica de Cobá.

³ Los productos y servicios EarthCheck son construidos en los principios de la Agenda 21 de Desarrollo Sostenible, respaldado por 182 jefes de Estado en la conferencia de las Naciones Unidas sobre medio ambiente y desarrollo (Cumbre de la Tierra) en 1992." (Check, 2021).

Mapa 2. Lugares donde opera la empresa No. 2.



Fuente: Elaboración propia con imagen de Google Maps.

Desde su creación en conjunto con las comunidades que visitan estas últimas adicional a recibir un ingreso fijo mensual y por número de visitantes, se han generado en las comunidades cerca de 400 puestos de trabajo como guías, fotógrafos y cocineros, sirviendo esta empresa como un motor de desarrollo económico para aquellas comunidades que en algún momento vivían dedicadas a la producción de la tierra para autoconsumo.

En su página de internet se menciona que ha contribuido a la mejora de la calidad de vida de al menos 200 familias, por medio de la integración al mercado laboral de una manera formal y por medio de programas de apoyo a la educación para niños y la promoción de las costumbres y el respeto hacia ellas.

Todo esto en función al desarrollo sustentable, logrado a través de acuerdos con grupos comunitarios que buscan no solo el desarrollo económico, sino también el cuidado y protección de sus recursos naturales, evitando la tala y la caza en las zonas que comprenden los lugares visitados por los turistas, de esta manera se incentiva la conservación de flora y fauna en los lugares, que comprenden 10 cenotes, 3 secciones del arrecife Parque Nacional Arrecife de Puerto Morelos y 7,631 hectáreas naturales.

Gracias a sus buenas prácticas ha obtenido certificaciones como Earth Check Gold ⁴ en el año 2017 y cuenta con el distintivo ESR.

Con este ejemplo es importante resaltar que el nivel de involucramiento de las comunidades donde se realizan las actividades ecoturísticas es mucho mayor, ya que no solo

⁴ “Los productos y servicios EarthCheck son construidos en los principios de la Agenda 21 de Desarrollo Sostenible, respaldado por 182 jefes de Estado en la conferencia de las Naciones Unidas sobre medio ambiente y desarrollo (Cumbre de la Tierra) en 1992.” (Check, 2021).

funcionan como el contexto donde se realizan, sino que son actores activos de la ejecución y toma de decisiones.

Posturas ante la RSE

El asumir principios éticos en las empresas, resultado de la implementación de una postura de Responsabilidad Social, proyecta beneficios no solo para las empresas en sí mismas que los asumen y para el contexto social y ambiental, sino que de forma interna permea a modo de beneficios también para los trabajadores.

Sin embargo, para lograr resultados deseables para los trabajadores y elevar su calidad de vida se precisa de un ámbito de colaboración tanto de Gobiernos, las empresas y la sociedad civil en general (International Labour Organization, 2021), de esta manera se reconoce la importancia que tienen las empresas para el cumplimiento de uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, en el que se pretende que el sector turístico no sea solo un generador de fuentes de trabajo, sino que estos puestos cuenten con las condiciones que aporten realmente al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades que acogen a estas empresas.

En este sentido existen diferentes posturas hacia la RSE, en las que se presentan argumentos en favor y otros tantos en contra, a continuación, se desarrollarán algunas posturas para su posterior análisis y conclusión.

Para autores como (Kliksberg, 2005), la RSE no es solo una moda que llega para dejarse en el olvido rápidamente, que se agrega a la empresa para simples relaciones públicas, sino es más una consecuencia de la demanda social de empresas cada día más responsables con su entorno, sabiendo que estas mismas empresas son las primeras beneficiadas del contexto que las rodea, entonces se ve comprometida a realizar acciones en beneficio de sus trabajadores, de la sociedad y del medio ambiente.

De igual manera, se percibe a la RSE como una exigencia social, reconociendo que las actividades generadas por las empresas privadas deben ser beneficiadas y facilitadas a razón de asumir que estas empresas son el motor de desarrollo económico de las comunidades, y por ende también asumen el papel de retribuir a la sociedad que las acoge.

Entonces, de acuerdo a lo anterior podemos concluir que la empresa privada, al ser un ente que forma parte de una sociedad y de una comunidad, y al obtener beneficios económicos a raíz de su contexto, también es en parte responsable de las condiciones que predominan a su alrededor, y en función a esta responsabilidad se ve obligada a adoptar posturas que contribuyan al mejoramiento del entorno, llámese social, laboral o ambiental y que de alguna manera justifique su existencia de una manera ética.

Para (Patricia Mercado Salgado, 2007), la adopción de principios éticos en las prácticas encaminadas hacia el aumento de la calidad de vida de los trabajadores en una organización, beneficia de manera directa a la empresa, de tal manera que generan un incremento en la productividad y trabajadores más comprometidos que traen consigo un trabajo más hábil y por ende un cliente más satisfecho.

Sin embargo, el objetivo de la RSE no debe ser en esencia la búsqueda de un beneficio que atraque en su beneficio propio, más bien en el beneficio del contexto social y en específico de sus trabajadores, enfocando de esta manera acciones en sus procesos que cumplan con una calidad en el trabajo, garantizando un trabajo digno y seguro que realmente contribuya por ende al desarrollo socioeconómico de la comunidad, y como también menciona (Patricia Mercado Salgado, 2007), la empresa logra una mejora en su imagen, reputación y lealtad de sus clientes y empleados, viendo sus beneficios como consecuencia de sus actos.

Por otro lado, algunos autores como (Dukart, 2013), consideran a la RSE es simplemente un medio de mercadotecnia cuyo objetivo no es genuinamente responsabilizarse del entorno, sino crear en el consumidor una imagen que vaya de acuerdo a los intereses de la sociedad, y a su vez generando un sentimiento de afinidad o simpatía que se traduce en ventajas competitivas para las empresas.

En este sentido, la RSE toma un matiz de fórmula donde a mayor nivel de adopción de principios éticos en RSE mejor será la reputación de la empresa y por ende, mejor aceptación por aquellos consumidores responsables que solo compran productos de empresas con las que se sienten identificados.

Por otro lado (Arturo Briseño García, 2011), menciona que la RSE en las empresas se torna confuso y de esta confusión surge una adopción incipiente en los principios de RSE derivado de un conocimiento subjetivo del tema por parte de las empresas. Esto pasa con más frecuencia en las empresas pequeñas, las cuales a pesar de llevar a cabo acciones que contribuyen al bien social, no son capaces de reconocerlas debido a lo anterior mencionado.

En este sentido se habla de la necesidad de identificar el verdadero motivo de las empresas para la adopción de la RSE, de esta manera podríamos identificar la genuinidad de sus acciones, los cuales según este autor podrían ser convicción personal, búsqueda de mayores ingresos económicos, presiones sociales o condiciones del mercado entre otras.

De igual manera (Arturo Briseño García, 2011), nos lleva hacia el campo del mercado económico, retomando a autores como (Doane 2005), que sostiene una postura de escepticismo hacia la RSE, esto debido a que las empresas portan una máscara que por un lado tratan de convencer a la sociedad a cerca de su interés genuino por sus necesidades y de las acciones que adoptan en cuanto a la RSE, y por el otro, en el momento que el mercado lo requiera, estas necesidades sociales serán desplazadas por el interés primordial, el cual es puramente económico.

De esta manera menciona que una empresa será capaz de adoptar posturas más reales de RSE en la medida en que las condiciones del contexto económico y legal sean óptimas para ello.

Responsabilidad Social Empresarial y el Recurso Humano

La Responsabilidad Social Empresarial, durante su existencia ha estado mayormente enfocada a los ámbitos ambientales y en relación a su entorno social (Alejandra López Salazar, 2017), dejando de lado al grupo del recurso humano, esta brecha que existe entre los diferentes elementos nos obliga a analizar cuáles son las acciones que esta RSE lleva a cabo

en función a los trabajadores, comprendiendo que el Capital Humano es un elemento de suma importancia para incrementar el nivel de competitividad de las empresas.

En este sentido observamos el caso de la Empresa No. 1, que desarrolla programas en pro de los empleados, tal es el caso de la seguridad en el trabajo, donde se adoptan procedimientos y acciones para la prevención de accidentes y deducción de riesgos, garantizando que el contexto en el que se llevan a cabo sus actividades cumpla con medidas adecuadas para su desarrollo y ejecución.

Para (Pérez, 2013), la salud ocupacional no es solamente la ausencia de dolencias o enfermedades propias de la actividad que se realiza, sino que tiene un rango más integral, tales como el bienestar físico, mental y social. En este sentido, el objetivo principal de la adopción de principios éticos en la RSE se refiere a la promoción del bienestar de los empleados, mejorando su calidad de vida, el nivel de seguridad en el contexto en el que se desenvuelve y propiamente de su salud.

Por otro lado, la Empresa No. 2, no solo beneficia al Capital Humano, sino que convierte a los individuos de la comunidad que las abriga en ese Capital Humano, integrándolos no solo en la operación de las actividades propias de la empresa, sino que también los convierte en actores de toma de decisiones, recurriendo a la misma comunidad para generar los acuerdos que moderan el actuar de la empresa misma.

En el ámbito turístico, el bienestar de los trabajadores toma especial importancia, en específico en el ámbito de la salud, en las empresas donde las actividades están relacionadas con la atención a clientes mediante la prestación de servicios existen, por la naturaleza de la actividad turística, jornadas laborales extendidas, sobrecarga de trabajo en temporadas de alta afluencia turística y mayores exigencias emocionales, estas exigencias según (Pérez, 2013), rebasan las posturas de los modelos de protección de la salud ocupacional, cuyo objetivo era relativo a la enfermedad, el daño enfocado más desde un punto de vista clínico. Pasando de un enfoque puramente clínico, a uno donde se considera la salud psicológica y de esta manera promoviendo una mejor calidad de vida en los trabajadores, minimizando el estrés laboral.

En este mismo orden de ideas, como lo menciona (Prados, 2006) los empleados crean una propia identidad colectiva basada en la RSE adoptada por su propia organización, y de esta forma son capaces de demandar mejores condiciones laborales, como salarios más justos, igualdad de género y flexibilidad de jornadas y horarios.

De esta manera no solo las empresas se benefician de crearse una identidad de Responsabilidad Social, sino que los empleados utilizan este mismo discurso para crear su propia identidad colectiva dentro de la empresa, de forma muy parecida a aquella identidad que se crean los individuos en una sociedad (Prados, 2006).

Conclusiones

En el mundo la adopción de principios éticos en las empresas turísticas va en incremento, debido en gran medida a la demanda generada por las sociedades que las acogen, demandas que se exigen en función a los impactos que dichas empresas ejercen sobre el contexto social, ambiental y laboral.

Dichas empresas asumen una postura de RSE que se alinea a las características propias de la organización, y que se adhieren a sus procesos en beneficio del contexto, pero también en beneficio propio que viene como consecuencia de generar una identidad de organización responsable de sus impactos.

En los casos de las empresas ejemplo expuestas en este trabajo, encontramos posturas muy diferentes que no se contraponen entre sí, por un lado, la Empresa No. 1 que, en su estructura, a pesar de estar enfocada a un turismo de masas, lleva a cabo diversas acciones para minimizar los impactos negativos que trae consigo su actuar y otras tantas que potencian sus impactos positivos.

En este sentido los principios adoptados no están restringidos a un solo ámbito, sino que los basa en los tres pilares que ellos mismos en su código de conducta reconocen, Personas, Planeta y Prosperidad.

Por otro lado, y desde una postura más estrecha con las comunidades donde se desarrollan las actividades ecoturísticas encontramos a la Empresa No. 2, la cual asume un actuar, a reservas de un estudio más a fondo, una cultura más en contacto cercano con los verdaderos actores de la comunidad maya en la región, donde en conjunto ejecutan la actividad turística y se empoderan entorno a dicho sector, mismo que les sirve de motor para el desarrollo económico y mejora la calidad de vida de la comunidad.

En relación a la RSE ante los trabajadores, el beneficio es evidente, al menos en las empresas que se utilizan para ejemplificar en este trabajo, donde en un sentido estricto de beneficios económicos se ven involucrados de manera activa. En el caso de la Empresa No. 1, el beneficio no solo se torna económico, sino en ámbitos de seguridad en el trabajo y acciones que mejoran su calidad de vida sino también de su contexto.

Como se mencionó al principio del trabajo, no se pretende ensalzar a las empresas ejemplo, ya que reconocemos que la adopción de principios éticos en ellas no son una radiografía de la totalidad del actuar de las empresas, más bien son un panorama general de un contexto un poco más ético de lo que habitualmente estamos a nuestro alrededor.

De igual manera podemos concluir que los trabajadores de las empresas que adoptan principios de RSE se ven beneficiados a medida en que ellos mismos se crean una identidad colectiva que por expresarlo de alguna manera, los hace despertar y saberse capaces de demandar mejores condiciones laborales, que les permita realmente mejorar su nivel de calidad de vida y que la empresa contribuya significativamente con su bienestar.

A modo de cierre, resulta importante resaltar que sea cual sea el motivante que mueve a las empresas para la adopción de principios éticos y de RSE, los beneficios de este paradigma van en aumento, por un lado, en la disminución de los impactos negativos que las empresas traen a raíz de sus actividades, mientras que por el otro en potenciar los beneficios multiplicadores derivados de su función como empresa.

Referencias

Alejandra López Salazar, J. F. O. H. M. R. M., (2017) La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso. *Revista de Contabilidad-Spanish Accounting Review*, 20(1), pp. 36-46.

Arturo Briseño García, J. L. V. F. G. F., (2011) Scielo, Contaduría y Administración. [En línea] Available at: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422011000100005 [Último acceso: 27 junio 2021].

Astrid Wojtarowski Leal, E. S. R. M. A. P. A. J. A. N. R., (2016) La Responsabilidad Social Empresarial como pieza clave en la. *Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 14(1), pp. 127-139.

Cemefi (2020) Cemefi. [En línea] Available at: <https://www.cemefi.org/> [Último acceso: 03 junio 2021].

Check, E., (2021) Earth Check. [En línea] Available at: <https://es.earthcheck.org/products-services/certificacion/certification/> [Último acceso: 17 junio 2020].

Dukart, S., (2013) La incipiente comunicación publicitaria de la sustentabilidad.. [En línea] Available at: <https://racimo.usal.edu.ar/3935/1/P%3%A1ginas%20desde500022446La%20incipiente%20comunicaci%C3%B3n%20publicitaria%20de%20la%20sustentabilidad.pdf> [Último acceso: 27 junio 2021].

Economía, S. d., (2016) Secretaría de Economía. [En línea] Available at: <https://www.gob.mx/se/articulos/responsabilidad-social-empresarial-32705> [Último acceso: 03 junio 2021].

Filgueiras Nodar, J. M., (2009) Una crítica rortiana al Código Ético Mundial para el Turismo. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 7(2), pp. 327-336.

International Labour Organization, (2021) International Labour Organization. [En línea] Available at: <http://www.ilo.ch/global/topics/sdg-2030/notes-series/lang-en/index.htm> [Último acceso: 23 junio 2021].

Isabel Font Playán, P. G. P. C. M. S. A. S. M. M. C. B., (2019) Responsabilidad social empresarial en américa latina: Un panorama general. *Revista Administración y Organizaciones*, 12(24), pp. 57-73.

Kliksberg, B., (2005) RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:. [En línea] Available at: <https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/88/10988/96ec54036dada3b4ed47f8dc b0c92bbd.pdf> [Último acceso: 23 junio 2021].

México, P. M. R., (2020) Pacto Mundial Red México. [En línea] Available at: <https://www.pactomundial.org.mx/que-es-el-pacto-mundial/> [Último acceso: 15 junio 2021].

OMT (2020) Organización Mundial del Turismo. [En línea] Available at: <https://www.unwto.org/es/acerca-de-la-organizacion-mundial-turismo> [Último acceso: 06 junio 2021].

Organización Mundial del Turismo (2001) www.urv.cat. [En línea] Available at: https://www.urv.cat/media/upload/arxiu/URV_Solidaria/Viatges/codigo_etico_mundial_-_turismo.pdf [Último acceso: 26 junio 2021].

Patricia Mercado Salgado, P. G. H., (2007) Science Direct. [En línea] Available at: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592307700050> [Último acceso: 23 junio 2021].

Pérez, J. P., (2013) Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129), pp. 445-455.

Prados, J. A. N., (2006) CRÍTICAS Y APOYOS HACIA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA: UNA APROXIMACIÓN ETNOGRÁFICA DESDE LA VIVENCIA DEL TRABAJADOR Y UNA PROPUESTA METODOLÓGICA CUALITATIVA. [En línea] Available at: <file:///C:/Users/rodla/Downloads/94-Texto%20del%20art%C3%ADculo-51-2-10-20071109.pdf> [Último acceso: 27 junio 2021].

Work, G. P. t., (2020) Great Place to Work. [En línea] Available at: <https://greatplacetowork.com.mx/certificaciones/que-es/> [Último acceso: 13 junio 2021].

World Health Organization (1994) Declaration on Occupational Health for All, Geneva: s.n.

Xcaret, G., (2020) Grupo Xcaret. [En línea] Available at: <https://www.grupoxcaret.com/es/grupo-xcaret-una-de-las-mejores-empresas-para-trabajar-en-mexico-2020/> [Último acceso: 14 junio 2021].