

21

Fecha de presentación: septiembre, 2016

Fecha de aceptación: noviembre, 2016

Fecha de publicación: enero, 2017

TURISMO SOSTENIBLE

UN APOORTE A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: SUS INICIOS, CARACTERÍSTICAS Y DESARROLLO

SUSTAINABLE TOURISM, A CONTRIBUTION TO THE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY: THE BEGINNING, CHARACTERISTICS AND DEVELOPMENT

MSc. Jessica Lalangui¹

E-mail: jlalangui@umet.edu.ec

MSc. Cecibel del Rocío Espinoza Carrión²

E-mail: cespinoza@utmachala.edu.ec

MSc. María José Pérez Espinoza¹

E-mail: mjperez@umet.edu.ec

¹Universidad Metropolitana del Ecuador. República del Ecuador.

²Universidad Técnica de Machala. República del Ecuador.

¿Cómo referenciar este artículo?

Lalangui, J., Espinoza Carrión, C. R., & Pérez Espinoza, M. J. (2017). Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo. *Universidad y Sociedad* [seriada en línea], 9 (1), pp. 148-153. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>

RESUMEN

La responsabilidad social empresarial (RSE) tiene un campo de acción sumamente grande a todo nivel y en cualquier tipo de actividad económica, por lo que el área turística no es la excepción. El presente trabajo tiene como objetivo presentar los aspectos generales y las características principales acerca del turismo sostenible, esto, como un aspecto integrante de la responsabilidad social empresarial tan promovida en la actualidad. Primeramente, se realiza una recopilación de varias definiciones que sirven como base de la investigación en lo que respecta a responsabilidad y turismo. Posteriormente se establece la relación existente entre responsabilidad social, desarrollo sostenible y turismo para poder definir los pilares del turismo sostenible, sus principios y características. Finalmente, en la investigación se muestra la evolución a nivel mundial (mediante tratados y acuerdos) de dichas prácticas y se mencionan ciertos estándares de sostenibilidad para los hoteles como principales representantes del sector.

Palabras clave: Grupos de interés, responsabilidad social empresarial, sostenibilidad, turismo sostenible.

ABSTRACT

The corporate social responsibility (CSR) has a large field of action at all levels and in any type of economic activity, so the tourist area is not an exception. This paper is aimed at presenting general elements about sustainable tourism, this, as part of the corporate social responsibility which is promoted nowadays worldwide. Firstly, it is realized compilation of some definitions, which are the basis of the research about the sustainable development. Then, it is established the relation between social responsibility, sustainable development and tourism to be able to define sustainable tourism pillars, its principles and characteristics. Finally, the investigation shows worldwide evolution (through agreements) of those practices, and mentions some sustainable standards to hotels as the principles representatives in the touristic sector.

Keywords: Corporate social responsibility, sustainable tourism, stakeholders, sustainability.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación tiene como objetivo presentar aspectos generales y características principales acerca del turismo sostenible, esto, como un factor integrante de la responsabilidad social empresarial, tan promovida mundialmente en la actualidad, Es un término que se usa cada vez con mayor frecuencia en el ámbito empresarial, no solamente porque en muchos países dicha normativa es de carácter obligatoria, sino también porque muchas empresas han visto la repercusión que tiene en su organización a nivel de empleados, clientes, proveedores, grupos de interés, socios estratégicos y la comunidad en general (Tovar, Mendoza & Castillo, 2015).

Para tener claro el concepto, Dahlsrud (2008), define a la responsabilidad social empresarial como un conjunto de políticas que las empresas deciden adoptar libre y voluntariamente con la finalidad de contribuir de forma adecuada a la sociedad, con aporte a la conservación del medio ambiente y persistencia en las relaciones benéficas con determinados grupos de interés.

Los grupos de interés también llamados stakeholders son aquellos actores que participan con la organización en la realización de las actividades de responsabilidad social, como protagonistas de participación o como receptores de la donación (Piñera & Martínez, 2013), por lo que Darskuviene & Bendoraitiene (2013), señalan que la calidad de la relación que existe entre la empresa y sus grupos de interés, así como entre los diferentes grupos de actores se ha vuelto crucial para el éxito de una organización, por su capacidad para responder a las condiciones competitivas del mercado, mantenerse al día con las tendencias mundiales, construir una sólida reputación y ganar aceptación social.

Para una exitosa práctica de RSE que integre perfectamente a sus stakeholders las empresas deben tener una vista panorámica de lo que este concepto encierra, sin embargo no es tan fácil como parece (Vásquez, Posada & Laytón, 2010), puesto que a pesar de que la responsabilidad social es un campo que tiene varias áreas de acción Por lo general se ha asociado con los impactos medio ambientales ocasionados por empresas extractoras de recursos naturales (minas, petroleras, cortadoras de árboles, entre otras), o empresas industriales, comercializadoras de productos de consumo masivo, las cuales son solo la punta del iceberg (Peña & Serra, 2012).

Hoy en día muchas organizaciones mundiales se encargan de difundir diferentes estrategias empresariales para el desarrollo sostenible de sus actividades económicas. El reciclaje, la reforestación, programas de alfabetización,

son solo unas del sin fin de actividades que se promueven en pro de este tipo de prácticas organizacionales que vinculen la práctica de responsabilidad social con el sector económico y con el desarrollo sostenible (Camacho, Carrillo, Rioja & Espinoza, 2016).

La responsabilidad social se ha vinculado principalmente como una práctica de grandes empresas. Esto no excluye de su participación a organizaciones de cualquier tamaño, micro, pequeñas o medianas, que de alguna manera u otra repercuten en el medio ambiente y en la sociedad (Figueira, 2011).

Empresas del área industrial, comercial, química, textil y también turística se encuentran entre las más importantes de la economía mundial, sin embargo el turismo es un sector empresarial de contacto directo entre el cliente y el medio ambiente, por lo que sobre dichas empresas turísticas y hoteleras recae una responsabilidad aún mayor relacionada con el entorno, los recursos naturales y las comunidades autóctonas de varias zonas rurales, entre otros (Millán, Hidalgo & Arjona, 2015).

Como todos los conceptos básicos y campos de estudio que existen a nivel mundial hay muchos expertos que van evolucionando el termino con el paso de los años, de acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT) en el año 1993 cuando se dio la creación de la Comisión Estadística de Naciones Unidas que define al turismo como *“las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los que su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos”* (p.18)

DESARROLLO

Uno de los primeros establecimientos en el área del turismo sostenible se da cuando la OMT en el año 1997 define los cinco principios básicos que posteriormente se aportan en la definición del concepto, se exponen los siguientes puntos:

1. Los recursos naturales y culturales se conservan para su uso continuado en el futuro, al tiempo que reportan beneficios.
2. El desarrollo turístico se planifica y gestiona de forma que no cause serios problemas ambientales o socioculturales.
3. La calidad ambiental se mantiene y mejora.
4. Se procura mantener un elevado nivel de satisfacción de los visitantes y el destino retiene su prestigio y potencial comercial.

5. Los beneficios del turismo se reparten ampliamente entre toda la sociedad.

Con los elementos anteriormente descritos de acuerdo con la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga (2010) se puede definir al turismo sostenible como *“el equilibrio entre el máximo aprovechamiento que se puede realizar de los recursos económicos, sociales, culturales y naturales de la zona de destino frente a la satisfacción de los visitantes y los impactos negativos que en la sociedad anfitriona o en el medio ambiente se pueden causar”* (p. 19)

Como su nombre mismo lo indica está conformado por dos palabras, turismo y sostenibilidad, la primera de ellas como se menciona anteriormente ha sido debatida por varios expertos acerca de sus orígenes, elementos y conformación; sin embargo ha quedado claramente definida como el conjunto de actividades que realizan las personas en sus viajes a distintos países del mundo (Pérez, Guerrero, González, Pérez & Cabellero, 2014).

La sostenibilidad tiene sus inicios en 1987 en el Informe de Brundtland, que establece las bases para actualmente definirla como el desarrollo que tiene como fin último perseguir la satisfacción de las necesidades de las actuales generaciones, sin perjudicar o comprometer los recursos o posibilidades de las futuras para satisfacer sus propias necesidades (Cardoso, Castillo & Hernández, 2014).

En esta unión de términos la sostenibilidad es aquella que prima con sus tres pilares para la alineación:

- » El pilar económico: destreza para poder contribuir en el desarrollo económico mediante la creación de empresas de todo tamaño y todo nivel.
- » El pilar social: representa el impacto social causado por la organización a todos aquellos actores con los que interactúa como lo son trabajadores, clientes, proveedores, la comunidad y la sociedad en general.
- » El pilar ambiental: la base de este pilar es el respeto y la conservación de los ecosistemas, flora, fauna y la biodiversidad. Representa la complementariedad entre la producción y explotación de recursos con el respeto por el medio ambiente.

Dicho en otras palabras, el turismo sostenible consolida sus bases en hallar el equilibrio entre la actividad económica realizada por las empresas del sector turístico y el medio ambiente con su biodiversidad, de tal manera, que estos últimos se mantengan intactos en su estado natural y no se vean expuestos a los efectos negativos que puede traer el turismo sino es manejado de una manera adecuada.

La complementariedad entre el turismo y la sostenibilidad se basa precisamente en el desarrollo económico de las

comunidades en zonas que de no ser por el turismo y las pequeñas y medianas empresas (Pymes) que deciden establecer no podrían tener acceso a mejores estándares de vida, para ellos y sus generaciones futuras (Broche & Ramos, 2014).

Tal como se menciona en la RSE, los grupos de interés o stakeholders son los principales indicadores del desarrollo sostenible en los diversos campos de acción en los cuales se pueden llevar a cabo programas de RSE, por lo que es importante destacar que las empresas generan mayor riqueza en la medida en que estas estén dispuestas a respetar, valorar y cuidar de sus stakeholders (Caro, Acosta, Orgaz & Castellanos, 2015) en este caso en el sector turístico, entiéndase por ellos a los gobiernos o administraciones públicas, clientes, proveedores, colaboradores y el entorno tanto natural como sociocultural.

Si bien es cierto, el establecimiento de pilares, principios y definiciones han hecho del turismo sostenible un término cada vez más común, pero no fue hasta el año 2000 que este realmente cobra fuerza y empieza a propagarse a nivel mundial con el apoyo de la Organización de las Naciones Unidas, los cuales crearon lo que posteriormente ha sido llamada Organización Mundial del Turismo (UNWTO por sus siglas en inglés) para velar y establecer formalmente los reglamentos en las prácticas de este tipo de actividad económica sostenible centrada en el turismo.

Actualmente de acuerdo a las estadísticas presentadas por la OMT (2016), indican que mundialmente:

- » El sector turístico genera alrededor de 250 millones de puestos de trabajo.
- » Los montos de facturación superan los 510 millones de dólares, lo cual representa aproximadamente el 10% del Producto Interno Bruto (PIB) mundial.

A pesar de estas cifras tan alentadoras, el turismo es una actividad que requiere de posibilidades económicas suficientes para poder llevarlo a cabo, por lo que se dice que el turismo es muy poco equitativo. Los veinte países más ricos del mundo albergan a más del 80% de las personas que viajan por turismo y son estos mismos países los que reciben más del 70% de turismo mundial y concentran las ganancias totales obtenidas por esta actividad en un 72% (OMT, 2016).

Por su gran aporte a la economía mundial se deben reconocer las tres características básicas del turismo para ser considerado como sostenible (Figura 1).



Figura 1. Características del turismo sostenible.

Fuente: Elaboración del autor con base en Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga (2010).

Iniciativas internacionales en pro del turismo sostenible

Como una estrategia para reducir los impactos mundiales que genera una práctica inadecuada del turismo se han desarrollado un sin número de iniciativas a nivel mundial con el fin de preservar la actividad turística pero sin interrumpir el desarrollo del medio ambiente con su fauna y flora (Gessa & Toledano, 2011).

De acuerdo con Zamora, Castro & Marín (2013), se presentaron los siguientes acontecimientos más relevantes, por lo que a continuación se expone un detalle cronológico de las iniciativas más importantes al respecto:

- **1975:** Entra en vigor el CITES, siglas que hacen alusión al Convenio sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de la Flora y Fauna.
 - **1982:** Se lleva a cabo la CNUDM, siglas que se refieren a la Convención sobre el Derecho del Mar, considerada como uno de los tratados multilaterales más importantes a nivel mundial.
 - **1991:** Se emplea por primera vez el término de turismo sostenible.
 - **1992:** El principal objetivo era la integración del desarrollo sostenible al turismo, por lo que dicha situación tuvo sus inicios en la Cumbre de Río.
 - **1993:** Se crea el programa *Hacia un Desarrollo Sostenible por la Comisión Europea*.
 - **1995:** PNUMA (Programa de las Naciones Unidas por el Medio Ambiente) establece las directrices generales para la práctica de un turismo que respete los recursos naturales.
 - **1999:** La OMT aprueba el código ético para el turismo en Santiago de Chile.
 - **2002:** Se declara el año mundial del Ecoturismo celebrada en Canadá
 - **2006:** Se presenta la Ley de Turismo Bhutanesa ya que Bhután manifiesta su necesidad de tener una legislación que rija el turismo sostenible.
 - **2009:** Se desarrolla el manual de uso de la ficha de evaluación del BID (Banco Interamericano de Desarrollo) para la sostenibilidad de proyectos enfocados en el turismo.
- Dichos acontecimientos han marcado un antes y después dentro del turismo sostenible a nivel mundial y el principal objetivo ha sido el mejoramiento de la calidad de vida de los grupos de interés (Borrero, Gómez & Morcate, 2015). Si bien es cierto que la sostenibilidad encierra campos bastantes diversos y muchas veces complejos por el grado de compromiso que debe tener la organización con el cuidado del entorno (Delgado & Pantoja, 2016) la práctica de un turismo sostenible se puede dar desde detalles tan pequeños como el reciclaje de hojas al momento de imprimir.

- Es importante destacar que dentro del sector turístico y a partir de las regulaciones anteriormente expuestas son varias las empresas que día a día se suman a este sector, tales como operadoras de turismo, empresas de transporte, alimentación, vestimenta y sobre todo la más conocida, las empresas hoteleras (López, 2015). Por un sentido de asociación mundial la actividad turística está mayormente relacionado con los hoteles como su principal imagen, son ellos los que albergan a una gran cantidad de turistas alrededor del mundo (Pérez, Guerrero, González, Pérez & Cabellero, 2014), así como son los organizadores de varias de las actividades que se realizan, para lo cual se han establecido ciertos estándares mínimos a cumplir para que dichos establecimientos vayan en la línea del desarrollo sostenible.
- Desarrollo de negocios relacionados con el turismo en conjunto con la comunidad local.
- Identificar las maneras en las cuales la comunidad local se beneficia con la presencia del negocio.
- Ofrecimiento a turistas de colaborar con actividades de la comunidad o en proyectos de desarrollo o conservación.
- Respeto a la cultura de la comunidad, empleados, al patrimonio y a las tradiciones.
- Uso de servicios locales promovidos por la comunidad local.
- Apoyo a proyectos que la comunidad se encuentre desarrollando.
- Entrenamiento y capacitación de empleados locales para que puedan tener un plan de carrera dentro del negocio.
- Contratación en un 90% de personas de la zona o comunidad.

CONCLUSIONES

Con la globalización el internet, y, sobre todo, la fuerza que han cobrado las redes sociales a nivel mundial es muy complicado para las empresas eludir esa responsabilidad que tienen con el mundo, con las futuras generaciones de no cuidar el medio ambiente en el cual se desarrollan sus operaciones. Cada año se suman nuevas organizaciones a la práctica de actividades de turismo responsable, ecológico y sostenible que garantice el bienestar de los stakeholders que están inmersos en dichas actividades. Por ende, se afirma que el turismo sostenible es un término que ha venido ganando fuerza a nivel empresarial y mundial desde el siglo pasado. Hoy en día son cada vez más las organizaciones y también los

turistas que ven en esto una práctica importante durante el desarrollo de actividades en cualquier lugar del mundo. Además, el inicio de la sostenibilidad (posteriormente desarrollo sostenible) se da con el Informe de Brundtland y la identificación de los pilares (económico, social y ambiental), asimismo las características basadas en los mismos aspectos de los pilares son la clave para la práctica del desarrollo sostenible a nivel mundial.

En el presente trabajo se han mencionado aquellos estándares mínimos que deben cumplir los hoteles como principales representantes del sector turístico para disminuir su impacto en las zonas en las que se establecen: entre los que se destacan el apoyo a la comunidad a través de los negocios establecidos, el respeto a la cultura y biodiversidad, entrenamiento a la comunidad para la atención de turistas, entre otros. Dichos estándares se elaboraron mediante la Asociación Internacional de Turismo, que reúne a más de 50 propietarios hoteleros alrededor del mundo y que generan un gran aporte para futuros emprendedores que vayan en la misma línea empresarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Borrero, N., Gómez, G., & Morcate, F. (2015). El Puerto de Boniato. Alternativas para un desarrollo sustentable. *Arquitectura y Urbanismo*, 36(2), pp. 41-62. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-58982015000200004
- Broche, Y., & Ramos, R. (2014). Procedimiento para la gestión de los residuos sólidos generados en instalaciones hoteleras cubanas. *Ingeniería Industrial*, 35(2), pp. 224-235. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v36n2/rii11215.pdf>
- Camacho, E., Carrillo, A., Rioja, T., & Espinoza, E. (2016). Indicadores de sostenibilidad para el ecoturismo en México: Estado actual. *Revista LiminaR. Estudios Sociales y Humanísticos*, 14(1), pp. 156-168. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/745/74543269011.pdf>
- Cardoso, C., Castillo, M., & Hernández, C. (2014). Sosteniendo al turismo o turismo sostenible. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 23, pp. 376-395. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1807/180730867009.pdf>
- Caro, F., Acosta, J., Orgaz, F., & Castellanos, M. (2015). Turismo, desarrollo sostenible y percepción de los stakeholders. Un estudio de caso en República Dominicana. *Revista de Economía del Caribe*(15), pp. 153-182. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/economia/article/view/6464/7276>

- Delgado, A., & Pantoja, F. (2016). Valoración del paisaje en una propuesta de turismo sostenible: la "Ruta del Oro", Nariño (Colombia). *Revista Colombiana de Geografía*, 25(1), pp. 233-253. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcdg/v25n1/v25n1a16.pdf>
- España. Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga. (2010). *Estudio de Responsabilidad social empresarial en las empresas turísticas de la Provincia de Málaga*. Málaga: Road Map Excelencia y Responsabilidad.
- Figueira, V. (2011). Turismo y visitas a las áreas protegidas: Breve referencencia al Portugal continental. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20, pp. 1214-1232. Recuperado de <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v20n5/v20n5a14.pdf>
- Gessa, A., & Toledano, N. (2011). Turismo, emprendimiento y sostenibilidad en los espacios naturales protegidos: El caso de Andalucía - España. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20, pp. 1154-1174. Recuperado de <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v20n5/v20n5a11.pdf>
- López, A. (2015). Turismo y desarrollo sustentable en áreas protegidas o sobre los "nuevos" contrasentidos para la producción y el marasmo en el ámbito rural. *Desacatos* 47, pp. 36-53. Recuperado de <http://desacatos.ciesas.edu.mx/index.php/Desacatos/article/view/1420>
- Millán, M., Hidalgo, L., & Arjona, J. (2015). El oleoturismo: una alternativa para preservar los paisajes del olivar y promover el desarrollo rural y regional de Andalucía - España. *Revista de Geografía Norte Grande*, 60, pp. 195-214. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/300/30041118011.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (2016). Panorama OMT del turismo internacional. Recuperado de <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418152>
- Peña, D., & Serra, A. (2012). Responsabilidad social empresarial en el sector turístico: Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21, pp. 1456-1480. Recuperado de <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v21n6/v21n6a06.pdf>
- Pérez, V., Guerrero, F., González, M., Pérez, F., & Cabellero, R. (2014). La sostenibilidad de los destinos cubanos de turismo de naturaleza: un enfoque cuantitativo. *Tourism & Management Studies*, 10(2), pp. 32-40. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3887/388743882005.pdf>
- Piñera, A., & Martínez, T. (2013). El agroecoturismo en San Juan Tezontla, Texcoco, Estado de México. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 4(8), pp. 1279-1285. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263128356013>
- Tovar, L., Mendoza, R., & Castillo, M. (2015). La responsabilidad social en el conocimiento turístico: una reflexión filosófica. *Revista de Cultura e Turismo - Cultur*, 9(3), pp. 1-22. Recuperado de <http://www.uesc.br/revistas/culturaeturismo/ano9-edicao3/1.pdf>
- Vásquez, J., Posada, A., & Laytón, P. (2010). Perspectiva del ecoturismo en el altiplano Cundiboyacense para conformar una red local. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, 13(1), pp. 147-156. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sciarttext&pid=S0123-42262010000100016>
- Zamora, J., Castro, M., & Marín, A. (2013). Determinación de necesidades de investigación en turismo: Caso del Centro de Investigación en Turismo y Patrimonio de la Región de Valparaíso, Chile. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 22, pp. 926-952. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1807/180728713007.pdf>