
Documentos

Especiales

LA ÉTICA EN LAS REGIONES TURÍSTICAS

Un estudio de caso en Minas Gerais – Brasil

Bruno Martins Augusto Gomes*

Miguel Bahl**

Universidad Federal
de Paraná, Curitiba - Brasil

Resumen: La articulación regional constituye un medio para el desarrollo del turismo debido a que posibilita la unión de esfuerzos y la consolidación de un producto turístico más competitivo. No obstante, si no se adoptan principios éticos en las transacciones que realizan los agentes, se genera un ambiente de desconfianza que lleva a la necesidad de crear mecanismos para prevenir este comportamiento ampliando el debate sobre la ética en el turismo. El objetivo de este estudio es identificar los obstáculos relacionados con los principios éticos en las transacciones entre agentes en regiones turísticas. Por medio de una investigación cualitativa en las regiones turísticas del estado de Minas Gerais (Brasil) se debate la presencia de comportamientos tales como la mentira, la injusticia, o la solidaridad y sus efectos para los involucrados. El estudio contribuyó en la gestión de regiones turísticas brindando reflexiones orientadas a la transformación de la mentalidad de los agentes de turismo, buscando el beneficio colectivo.

PALABRAS CLAVE: ética; economía de los costos de transacción; Brasil.

Abstract: Ethics in Tourism Regions. A Study of Minas Gerais, Brazil. The regional structure is a kind of tourism development that provides the joint efforts and the resulting consolidation of a more competitive tourism product. But the non-adoption of the ethical principles in transactions by the agents creates an environment of disbelieve which is costly in creating mechanisms to prevent this behavior. Added this organization tourism form there is also the imminent need to expand the debate on ethics in tourism. Therefore this research aims to identify barriers related to ethical principles in transactions between agents in tourist areas. Through a qualitative research conducted in the Minas

* Magíster en Administración por la Universidad Federal de Lavras (UFLA), Brasil. Licenciado en Turismo por la Universidad Federal de Ouro Preto (UFOP), Brasil. Profesor del Curso de Turismo de la Universidad Federal de Paraná (UFPR), Curitiba, Brasil. E-mail: gomesbma@ufpr.br.

** Doctor en Ciencias de la Comunicación por la Universidad de São Paulo (USP), Brasil. Profesor del Curso de Turismo y en el Programa de Maestría y Doctorado en Geografía de la Universidad Federal de Paraná (UFPR). Jefe del Departamento de Turismo (UFPR), Curitiba Brasil. E-mail: migbahl@ufpr.br

Gerais, Brazil, tourist regions the presence of behaviors such as lying, injustice, but also solidarity and its effects for those involved is discussed. The study contributes to the tourist regions management presenting ideas aimed to transform the tourist agent mentality towards the collective benefit.

KEY WORDS: *ethics, transaction costs economy, Brazil.*

INTRODUCCIÓN

Todo ser humano posee libertad de elección y capacidad de decisión y para ejercerlas debe guiarse por algunas normas llamadas principios éticos. Estos principios tienen valor universal y orientan las decisiones de los seres humanos, especialmente en lo que concierne a las relaciones con otros seres humanos. Es bien sabida la importancia que tiene el respeto de las relaciones entre quienes se contactan entre sí; y ese respeto al prójimo involucra las relaciones sociales, económicas y ambientales.

En el ámbito turístico este respeto se vuelve aún más relevante; ya que como dice Gomes (2008), un turista se desplaza gracias a un conjunto de empresas establecidas en un destino y no por la gestión de un único proveedor de servicios. Sumado a esto, y en función de las políticas públicas de turismo adoptadas en Brasil, en las regiones turísticas los agentes se están organizando en agrupaciones con el fin de lograr el desarrollo del turismo regional.

La no adopción de principios éticos en sus acciones genera entre los agentes un ambiente de desconfianza. Cuando existe desconfianza, son mayores los costos debido a la necesidad de crear mecanismos que prevengan este comportamiento. El diálogo, el intercambio de información, tiende a reducirse si hay desconfianza. Fennel (2006) establece que los estudios sobre ética en turismo son poco activos y se centran en los impactos de la actividad. El autor destaca que las investigaciones que abordan la ética y el turismo deben considerar la comprensión del comportamiento humano.

Así, el planteo es saber cómo se acomodan los principios éticos en la vida cotidiana de los agentes de regiones turísticas, especialmente quienes participan en organizaciones que tienen como principio la colaboración. El objetivo de este estudio es identificar los obstáculos relacionados con los principios éticos en las transacciones entre los agentes de las regiones turísticas de Minas Gerais. Con este fin se utilizó un marco teórico relacionado con la economía de los Costos de Transacción y la ética, abordaje que contempla el comportamiento humano y los principios que orientan sus relaciones.

REFLEXIONES SOBRE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS

Santana (2007) señala que actualmente el hombre se caracteriza por la falta de moral, el egoísmo, la búsqueda de ganancias y la ambición. A esto se le puede sumar la corrupción, la mentira,

la violencia y el orgullo. Estos comportamientos han llevado al surgimiento de nuevas reglas de conducta, no siempre válidas para la convivencia humana.

De esta manera frecuentemente el hombre se enfrenta con la disyuntiva de cumplir o no una promesa, decir o no la verdad, o ser solidario o no. Para resolver estos dilemas se crean normas que son aceptadas internamente y consideradas correctas. Estas normas, que varían entre personas y entre grupos sociales constituyen la moral.

La moral es un conjunto de normas que rigen el comportamiento de los individuos en una sociedad o grupo social; siendo el individuo el representante de un entrecruzamiento de morales provenientes de los diferentes grupos sociales a los cuales pertenece (familia, edad, nivel de ingreso, ocupación).

En un contexto más amplio, se puede afirmar que la ética es un conjunto de normas relacionadas con el comportamiento humano que intentan alcanzar valor universal (Cortina & Martínez, 2005). Por lo tanto las normas éticas son generalistas y su origen deriva de la creencia monoteísta por parte de los seres humanos que ha originado leyes universales. Ligado a este hecho está la substitución del saber mitológico por el saber racional, que busca siempre la verdad y definiciones universales.

Considerando la aplicación universal de la ética, Fennel (2006) la relaciona con el ambiente organizacional diciendo que si la ética es definida como lo que es bueno o correcto para las personas, la ética de los negocios puede ser entendida como aquello que es bueno o correcto en una negociación.

Cortina & Martínez (2005) establecen que para Kant todos los seres humanos son conscientes de que deben cumplir un conjunto de reglas, aunque no siempre quieran hacerlo. Pires (2000) asegura que el hombre no está sujeto sólo a las leyes físicas, sino que existen otras leyes que actúan en él, y la obediencia a las mismas es voluntaria. Por lo tanto, el ser humano posee libertad de elección y capacidad de decisión y para ejercerlas necesita seguir esas leyes, que son los principios éticos.

De acuerdo con Comparato (2006) los principios éticos son normas que se centran en el objetivo final del comportamiento humano y tienden a ser universales. Se fundamentan en la dignidad humana, el paradigma supremo de la vida social. Estos principios son verdad, justicia y amor y se desdoblan en libertad, igualdad, seguridad y solidaridad.

Para Comparato (2006) la justicia es definida por Platón como la capacidad de no hacer a los otros individuos lo que no se quiere para uno mismo. No obstante, la burguesía sólo percibe la justicia en el sentido contractual o formal. La justicia tiende a perder valor si no fue fundada en el amor, que por su parte recae en el egoísmo cuando no se funda en la primera.

Aristóteles, según el referido autor, asegura que el hombre justo es aquel que además de no cometer injusticias realiza acciones justas. De esa forma, no hacer el mal no es suficiente, sino que es preciso hacer el bien. Para Platón, citado por Cortina & Martínez (2005), lo bueno y lo justo para el individuo no puede ser distinto de lo bueno y lo justo para la comunidad. De acuerdo con estos autores, Aristóteles afirma que todas las acciones deben dirigirse hacia el buen desempeño de la misión individual imperante en la comunidad.

Unida a la práctica de acciones justas está la solidaridad. Por lo tanto, cada cual debe cumplir en la sociedad la función que le compete. Los fuertes deben socorrer a los débiles, los ricos socorrer a los pobres, y los instruidos educar a los ignorantes.

El amor es la voluntad de estar más cerca del otro y de establecer relaciones de solidaridad. El amor es estimar al otro tanto como a sí mismo; llegando a estimarlo más que a sí mismo. De esa forma, se puede destacar que el amor, condición esencial para la armonía social y para que no haya injusticia, está estrechamente ligado a la verdad.

La verdad posee dos concepciones; la que la considera como una correspondencia entre la realidad y el pensamiento en cualquier circunstancia, y la que la considera como un comportamiento que inspira confianza y fidelidad.

En relación con la libertad, Comparato (2006) entiende que no está ligada al aislamiento, donde cada uno realiza sus deseos particulares, sino a la interrelación de las personas o los pueblos, dependientes entre sí y con igualdad de derechos y obligaciones.

Conforme con el autor citado anteriormente, la igualdad supone que todos los hombres son absolutamente iguales en su dignidad como personas y merecen el mismo respeto, más allá de las diferencias biológicas y culturales que los distinguen entre sí. Esta afirmación no excluye el hecho de que en el ámbito de las políticas públicas y las leyes se aplique el criterio de la igualdad proporcional (tratar desigualmente a los desiguales, beneficiando a los más débiles). Los seres humanos son naturalmente diferentes, pero estas diferencias no presentan ninguna relación de superioridad más allá de que es en base a estas diferencias que unos se consideran superiores a otros.

La seguridad debe ser entendida en un sentido pleno, o sea, no sólo la seguridad física, sino también lo que atañe a la salud, previsión, alimentación y cuestiones financieras. La solidaridad complementa y perfecciona la libertad, la igualdad y la seguridad. Si bien la libertad y la igualdad ponen a unos delante de otros, la solidaridad los reúne en una misma comunidad. En la perspectiva de la igualdad y la libertad cada uno reivindica lo que le es propio mientras que en el ámbito de la solidaridad todos son convocados para defender lo que les es común. La seguridad sólo puede ser plena cuando cada uno busca el bien de todos y la sociedad busca el bien de cada uno.

Como afirma Platón, citado por Comparato (2006), la verdadera comunidad es como un organismo vivo cuyos diferentes miembros están íntimamente ligados unos a los otros, de tal forma que cuando uno de ellos es afectado, todo el conjunto sufre. Hoy en día el proceso de globalización, especialmente reflejado en los bloques económicos, y la búsqueda de diálogo entre las culturas diferentes, muestra que la constitución de una comunidad es el objetivo más próximo.

ESTUDIO DE LAS TRANSACCIONES

Fennell (2006) señala que en el ámbito organizacional es común la presencia del *carona*, el agente que siempre desea obtener ventajas a partir de los recursos provenientes de otros agentes, lo que se define como un comportamiento no ético. Williamson (1989), observó que este tipo de comportamientos crea trabas para las transacciones y propuso la teoría de la Economía de los Costos de Transacción (ECT).

La ECT tiene sus orígenes en la Nueva Economía Institucional con los trabajos de Coase (1937). Este último criticó la visión neoclásica de la economía donde la firma es vista como una función de producción (relación mecánica de insumos y productos) y reivindicó la relación orgánica entre agentes, que se realiza por medio de contratos explícitos o implícitos (Zylbersztajn & Neves, 2000).

Para la ECT las transacciones constituyen el intercambio de información o servicios entre los agentes buscando producir un bien final (Zylbersztajn & Neves, 2000). Williamson (1989) define los costos de transacción como el dispendio de recursos para planificar, negociar, crear salvaguardas relacionadas a las transacciones (costos *ex-ant*), fiscalizar y corregir los problemas que surgen cuando las transacciones no se dan de la manera esperada (costos *ex-post*). Machado (2000) afirma que los costos de transacción son las dificultades administrativas para realizar las transacciones.

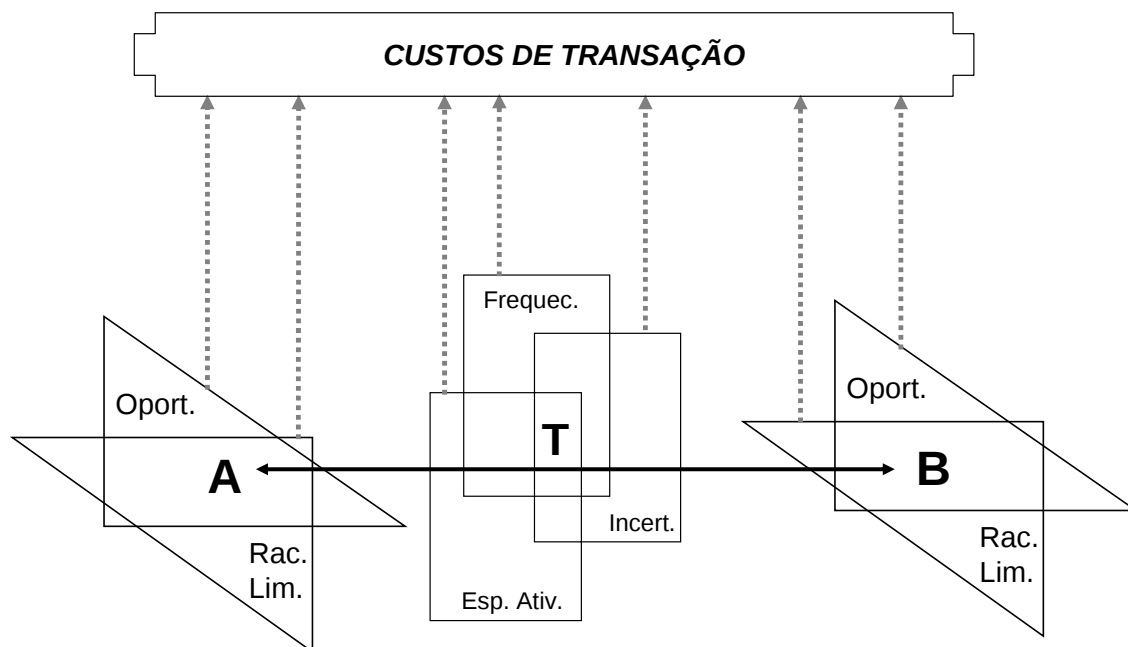
Los costos de transacción surgen en función de las características de los agentes (racionalidad limitada y oportunismo) y de las transacciones (incertidumbres, especificidad de activos y frecuencia).

Conforme con la Figura 1, dos agentes (A y B) realizan una transacción (T), siendo los agentes caracterizados por el oportunismo y la racionalidad limitada y siendo la transacción caracterizada por la frecuencia, la especificidad de activos y la incertidumbre. En la misma figura, las características de las transacciones (cuadrados) surgen como consecuencia de la interacción de las características de los agentes (triángulos).

De acuerdo con North (1994), la teoría económica neoclásica se pauta en la racionalidad instrumental donde los agentes poseen la información necesaria para evaluar correctamente las alternativas y tomar las decisiones de manera eficiente. Simon (1961), citado por Farina *et al.* (1997), defiende la racionalidad limitada de los agentes, la cual es causada por la inhabilidad de éstos para procesar la información necesaria para el funcionamiento de un sistema complejo. La ECT considera

que los agentes involucrados están sujetos a una racionalidad limitada de manera que el comportamiento tiene la intención de ser racional, más allá de que en la práctica esta racionalidad es alcanzada sólo de manera limitada, lo que genera costos de transacción en razón de la ineficiencia de ésta.

Figura 1: Estudio de las transacciones



Fuente: Adaptado de Gomes (2008)

Nota: A: agente A; B: agente B; T: transacción; Oport.: oportunismo; Rac. Lim.: racionalidad limitada; Frequec.: frecuencia; Incert.: incertidumbre; Esp. Ativ.: especificidad de activos.

Considerando los propósitos de la ECT, los agentes también tienden al oportunismo que, según Williamson (1989), es la búsqueda de intereses propios, con dolo. El oportunismo contempla acciones tales como la mentira, el robo y formas sutiles de engaño; y está relacionado con la revelación incompleta o distorsionada de la información. Zylbersztajn (1995) agrega que el oportunismo se refiere al juego no cooperativo entre los agentes. De acuerdo con Williamson (1989: 57) *el oportunismo es responsable de las condiciones reales o aparentes de asimetría en la información*. El hecho de que las partes obtengan información de manera asimétrica resultará en costos de transacción.

Más allá de que las relaciones humanas han evolucionado, entre muchos agentes económicos aún existe falta de cooperación. Como asegura Senge (2009), a pesar de que está vigente la visión a corto plazo y el oportunismo, tanto las personas como las organizaciones de todo el mundo, están plantando las semillas de nuevos estilos de vida y de trabajo. El autor considera que expandir las fronteras de la gestión es anticipar los límites que podrían dar forma al futuro, y significa desafiar la mentalidad convencional.

De acuerdo con Williamson (1989), las transacciones se organizan de diferentes maneras y los principales factores que las caracterizan son la especificidad de los activos, la incertidumbre y la frecuencia.

La especificidad de los activos se refiere a los atributos idiosincráticos de una transacción; o sea, los atributos creados para atender a una determinada transacción que difícilmente podrían ser utilizados de manera alternativa. En ese sentido, los agentes involucrados deben evaluar si conviene realizar tal inversión. Este cuestionamiento es relevante cuando en función de los aspectos como el oportunismo y la racionalidad limitada, los resultados esperados pueden no ser alcanzados. La especificidad de los activos, basada en las propuestas de Williamson (1991) citado por Costa *et al.* (2005), se refiere a los activos humanos, activos de marca, activos de inversión y activos de tiempo.

En los casos en los cuales sólo una de las partes posee inversiones específicas los incentivos serán la ruptura del contrato, por un lado, y la protección a través de salvaguardas contractuales, por otro lado. Si ambas partes poseen inversiones en activos específicos, habrá un gran incentivo para continuar con el contrato. (Leite, 2005: 04)

Otra dimensión de las transacciones es la incertidumbre causada, según Zylbersztajn (1995), por disturbios exógenos que afectan las transacciones. Para Koopmans, citado por Williamson (1989), el problema fundamental de la organización es cómo afrontar y manejar la incertidumbre, que puede ser primaria, secundaria o conductista.

La incertidumbre primaria se refiere a las incertidumbres relativas al Estado, las políticas públicas. La incertidumbre secundaria está relacionada con los aspectos imprevisibles, como los fenómenos de la naturaleza y la falta de comunicación (los agentes dejan de intercambiar información por descuido, no porque deseen engañar). El tercer tipo de incertidumbre (conductista) se refiere exactamente a la falta de comunicación de tipo estratégica, donde los agentes actúan de manera oportunista.

Los atributos especificidad de activos y frecuencia tienen una relación cercana pues cuando se exige un activo específico, debe existir una contrapartida en términos de frecuencia de transacción para amortizar la inversión realizada. Las transacciones con alto grado de recurrencia tienen mayor posibilidad de retorno de las inversiones en activos específicos. La repetición de las transacciones también permite que las partes adquieran información unas de otras, aumentando la confianza entre ellas y reduciendo el oportunismo.

BREVE EXPLICACIÓN SOBRE LA POLÍTICA DE TURISMO DE MINAS GERAIS

El Ministerio de Turismo de Brasil implementó a partir de 2003 el Programa de Regionalización del Turismo. Este programa busca ordenar la oferta turística de manera regionalizada. Para esto estimula la consolidación de las organizaciones representativas del turismo regional que deberán

desarrollar actividades de movilización, planificación, estructuración, promoción y monitoreo del turismo en su respectiva región.

Desde fines de la década de 1990, el estado de Minas Gerais implementó una política de turismo cuyo eje principal fue la creación de los denominados Circuitos Turísticos. Los circuitos turísticos son organizaciones representativas de los municipios con características turísticas semejantes que se localizan dentro de una región geográfica limitada y que se unen para organizar y desarrollar la actividad turística regional de forma sustentable. Se pueden unir a un circuito el poder público y los miembros de la sociedad civil.

La planificación y organización del Turismo en el territorio brasileño, a través de agrupamientos municipales, pueden ser consideradas como las formas más adecuadas para concentrar esfuerzos mercadológicos, orientar inversiones, aplicar recursos financieros y ordenar las ofertas turísticas (Bahl, 2004: 25).

Para diseñar un circuito la Secretaría Estatal de Turismo de Minas Gerais recomienda que los municipios estén localizados en un radio de 100 kilómetros, se debe convocar a una reunión con los técnicos de la Secretaría de Turismo, definir un nombre para el circuito de acuerdo con la identidad regional poseer la nomenclatura Circuito Turístico y estar jurídicamente constituida. Esta entidad debe ser sin fines de lucro y debe estar mantenida por medio de las cuotas de los socios (empresarios, municipios y otros interesados en el turismo de la región).

El gobierno del estado de Minas Gerais certifica que estas organizaciones cumplan con las normas establecidas. Las organizaciones certificadas son reconocidas por el Estado como responsables del desarrollo del turismo en la región y se las considera en los planes prioritarios de la Secretaría Estatal de Turismo de Minas Gerais quien les facilita recursos y apoyo técnico.

METODOLOGÍA

Considerando el problema y los objetivos de investigación, se puede afirmar que se realizó un estudio cualitativo con carácter exploratorio-descriptivo. Se eligió esta metodología siguiendo a Labuschagne (2003), quien señala que la investigación cualitativa describe las situaciones a partir de datos profundos y detallados sobre un número menor de casos y comprende la realidad a partir de la percepción de los participantes.

Trivinos (1987) afirma que en la investigación cualitativa los resultados son expresados a través del discurso narrativo, ilustrado con las declaraciones de los entrevistados para dar un fundamento concreto y necesario.

Sin duda alguna, muchas investigaciones de naturaleza cualitativa no precisan apoyarse en información estadística. Esto no significa que sean especulativas; sino que son objetivas y válidas, y contribuyen decisivamente al desarrollo del pensamiento científico (Trivinos, 1987:118).

Debido a que el estudio es exploratorio-descriptivo, los datos fueron obtenidos a partir de una muestra donde el investigador limita el espacio relacionado con el fenómeno social estudiado (Maanen, 1979). Según Godoy (1995) para realizar un estudio cualitativo existen tres opciones: el estudio de caso, la etnografía y la investigación documental.

Aquí se eligió el estudio de caso que, según Denker (1998), permite un análisis profundo y exhaustivo de determinados objetos o situaciones lo que posibilita un conocimiento en profundidad de los procesos y relaciones sociales.

Acerca de la generalización de un estudio de caso, Yin (2001) señala que puede hacer generalizaciones sobre proposiciones teóricas, pero no sobre poblaciones o universos y debe considerarse que el objetivo de un investigador es expandir y generalizar teorías, no hacer generalizaciones estadísticas.

Se realizaron entrevistas dirigidas a los miembros de tres regiones turísticas del Estado de Minas Gerais: Parque Nacional da Serra do Cipó, Villas y Fazendas, y Serra da Canastra. Estas regiones turísticas fueron seleccionadas considerando la disponibilidad de sus miembros para responder las preguntas, la facilidad de desplazamiento hasta el lugar y por estar entre los sitios más organizados turísticamente.

Según Alencar (2003) para realizar una entrevista, el método de recolección de información más utilizado en las investigaciones sociales, el investigador utiliza un cuestionario elaborado de acuerdo con el problema de investigación, el objeto de estudio y el marco teórico. Por eso, para identificar los obstáculos relacionados con los principios éticos en las transacciones en regiones turísticas, las entrevistas se pautaron con un cuestionario que consideró las proposiciones teóricas acerca de la Ética y de la ECT, aplicadas a la relación entre los agentes en regiones turísticas.

Para analizar los datos se incluyó al final de las respuestas una identificación del entrevistado. Esta identificación responde a una tabla donde consta el nombre del entrevistado, la región de origen, la empresa y el código que se le atribuyó. Así, se preservó la identidad de los entrevistados, impidiendo la identificación directa de éstos por parte del lector. Finalmente, para procesar los datos se realizó un Análisis de Contenido, teniendo en cuenta los conceptos de Bardin (1977).

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Teniendo en cuenta los principios éticos (verdad, justicia, amor, libertad, igualdad, seguridad y solidaridad) a continuación se presentan algunos extractos de las entrevistas en donde se hace referencia a la ética en las transacciones entre los agentes de las regiones turísticas.

La solidaridad consiste en la sensibilidad ante las necesidades del prójimo y en la defensa del bien común. El empresario turístico no debe pensar en su emprendimiento de forma aislada, ya que la actividad que desarrolla genera impactos para aquellos que residen en las cercanías del mismo. Más allá de que los recursos naturales y culturales locales generen un beneficio lucrativo para un determinado agente económico, pertenecen a la sociedad y forman parte del capital colectivo.

Cuando usted habla de colectivo, se está refiriendo a algo muy importante como lo es la comunidad, las personas. Se comete un error muy grave cuando se deja a las personas fuera de ese proceso. Se debe generar empleo, profesionalizar a estas personas, capacitarlas, valorar las artesanías locales, y valorar nuestra cultura. (Entrevistado S1)

Lo bueno para el individuo debe condecirse con lo bueno para la comunidad, teniendo todos los individuos el deber de realizar acciones correctas en pro de la sociedad.

Nuestro rol aquí ha sido darles información a las personas, traer personas que den charlas y que muestren lo que hay que hacer. Tenemos una biblioteca pero no es muy consultada, la gente prefiere conversar. Ellos participan en el Consejo Municipal de Turismo y el Consejo Municipal de Patrimonio, además de ayudar en la restauración de las casas. Es un trabajo muy gratificante y puedo asegurar que aquí, en el municipio, la gente ha hecho un buen trabajo. (Entrevistado P15)

Actuar pensando estrictamente en el propio interés puede producir problemas en la comunicación. Obteniendo información equivocada, los agentes tienden a tomar decisiones equivocadas; y esto les genera mayores costos.

El mismo consultor [...] suele equivocarse respecto del circuito del cual está hablando. [...] Que los empresarios lo hagan está todo bien porque ellos no están preparados; pero si lo hace un consultor, no se puede admitir. (Entrevistado S5)

Esta asimetría en la información puede estar relacionada con la unión entre el oportunismo y la racionalidad limitada. Los agentes desconocen la realidad que están abordando y tienen intereses económicos propios.

La visión empresarial de ellos es la de la unidad productiva. La unidad productiva no es más eficiente que la producción colectiva, principalmente en el turismo. El administrador consciente sabe

que él no es más eficiente si está solo. Aquí se da una contradicción, por un lado se comunican en red, y por otro lado tienen una visión de unidad productiva. Esto se da porque ellos quieren comercializar la propia consultoría. (Entrevistado S5)

La justicia consiste en no hacer a los otros lo que no se quiere para uno mismo. Más allá del ambiente de cooperación necesario para un gobierno regional se observaron comportamientos oportunistas que no condicen con el concepto de justicia. Según el entrevistado N18, algunos empresarios les pagan a otros empresarios para que recomienden a los turistas sólo su establecimiento.

Existe una demanda muy pequeña, entonces la persona tiene que retener en su establecimiento el mayor número de personas posible y a veces recurre a un modus operandi, del cual he oído hablar, a través del cual se paga para que los turistas no visiten otro lugar. (Entrevistado N18)

Según Senge (2009) planificar el futuro teniendo en cuenta la ética significa desafiar la idiosincrasia convencional y conservadora.

Creo que estamos acostumbrados a un sistema cultural en donde cada uno piensa en sí mismo, se mira el ombligo, lo que hace difícil pensar las cosas colectivamente. (Entrevistado S1)

Hay que ser cada vez más excepcional, con mayor excelencia, y automáticamente la rentabilidad, el dinero del negocio, llega. Si se trabaja preocupado por el negocio del otro, se está sobre un camino en el cual será difícil mantener la sustentabilidad del negocio. (Entrevistado U13)

El concepto de igualdad implica que todos los hombres sean idénticos en lo que respecta a la dignidad y merezcan el mismo respeto. En los testimonios de los entrevistados el principio de igualdad surgió principalmente relacionado a la participación en los eventos.

En lo que respecta a la política de Circuitos Turísticos adoptada en Minas Gerais, la igualdad fue interpretada de manera ambigua por los gestores públicos. La política de circuitos dio la oportunidad a gran parte de las regiones turísticas del Estado de insertarse; para lo cual adoptaron criterios menos rígidos que los utilizados inicialmente. Así, quienes estaban incluidos en la política hacía más tiempo, y seguían las exigencias del gobierno estatal, se sentían perjudicados. Al aumentar el número de circuitos surgió la necesidad de dividir los beneficios.

La certificación adquirió un carácter banal y eso es un problema porque todo el mundo certificó [...]. Es complicado, nosotros reclamamos a la ABAV (Asociación Brasileña de Agencias de Viajes) [...] cómo es que se pueden colocar cuarenta circuitos en un solo stand? (Entrevistado A11)

Sin embargo, en lo referente a las relaciones se observaron testimonios positivos sobre la igualdad.

El circuito llevó a la gente a que participe en una feria en Belo Horizonte y todos tuvieron el mismo trato. Todos pudieron exponer sus productos de la misma forma. (Entrevistado F1)

La gente ha participado en muchos eventos, principalmente en el evento regional, y quieren llevar todos los productos para ofrecerlos. (Entrevistado F20)

El concepto de seguridad está relacionado con la seguridad física, pero también con la salud, la previsión, la alimentación y las cuestiones financieras. Esta seguridad está ligada a la existencia de recursos financieros para el mantenimiento del gobierno regional. La existencia de recursos, por su parte, se vincula a la importancia atribuida por la administración pública municipal al turismo. Así, con frecuencia la administración pública municipal crea organismos ligados al turismo o se vincula a entidades del sector en función de intereses oportunistas y no les da la importancia debida.

En la municipalidad de aquí, después de un largo y tenebroso invierno, conseguimos que se le de una mesa al Secretario de Turismo. [...] Los presupuestos de las secretarías municipales de turismo son insignificantes y los presupuestos destinados al turismo en los municipios también son insignificantes [...]. No es necesario que el presupuesto de la secretaría de turismo contemple millones de reales, sino que permita realizar algunos trabajos. (Entrevistado L1)

El mayor problema lo representan los municipios que son incumplidores con los pagos. Eso es un problema serio porque el circuito tiene un costo fijo, en empleados y otros gastos. (Entrevistado V1)

Según Senge (2009), entre los agentes económicos existen las expectativas y acciones a corto plazo.

La mayor dificultad es que las personas entiendan que para pensar en una política como esa, se debe pensar a largo plazo y en conjunto. Si en algún momento se piensa de manera particular... mi ciudad tiene que ser la sede o yo tengo que ser el presidente, no se avanza. (Entrevistado A5)

En las entidades en las cuales debe preponderar la cooperación, la verdad se constituye en un principio ético fundamental.

Hoy existen municipios [...] que pertenecen al Circuito y son muy activos, pero la gente tiene la responsabilidad de no eludirlos. La gente ya estableció que el turismo no va a llegar hasta el año que viene. Hay más de setenta kilómetros de tierra para llegar. Es una ciudad agrícola. El gran desafío es cómo incluir el turismo a un municipio donde el turista no va. La gente ha comenzado a crear programas, como el de producción artesanal asociada al turismo, para que un municipio como este haga uso del turismo exportando mercaderías. (Entrevistado V9)

En las relaciones entre los agentes públicos y la iniciativa privada no siempre existe un comportamiento inspirado en la confianza y la fidelidad. Con el fin de dar a conocer las políticas se hacen promesas que no siempre se cumplen.

Cuando la Secretaría informó que el Circuito dejaría dinero, fue una mentira. Vino el dinero del saneamiento, vino la señalización, pero la gente no lo considera porque es poco dinero. Hay beneficios, pero al dinero, [...], poca gente lo considera. (Entrevistado S2)

Yo creo que existe un problema grave porque se crearon circuitos de más. Da la impresión de que ahora todo el mundo va a poder tener que ver con el turismo; pero creo que se están vendiendo ilusiones porque la gente no va a poder desarrollar el turismo en todo el Estado. (Entrevistado L1).

Así, entre los agentes económicos del turismo se percibe al gobierno como un medio para organizar y colaborar con el desarrollo del turismo en la región. Este intento de articular las acciones de gobierno es una manifestación del principio de amor, ya que constituye la búsqueda de proximidad y solidaridad. Esta articulación debe estar basada en la ética para que la unión no genere tensiones.

Creo que el motivo por el cual los empresarios se asociaron fue esta búsqueda de integración, de trabajar en la cultura de la cooperación. Creo que en las ciudades pequeñas, como la nuestra, la ficha demora un poco más en caer. Nosotros aún trabajamos de manera muy individualista. (Entrevistado P17)

Cuando se pierde la ética se acaba todo. Ellos han tenido actitudes que han provocado que la gente se aísle en el mercado; por lo tanto, tenemos que cuidar nuestros hoteles, pero cuando nos necesitan... (Entrevistado R13)

CONSIDERACIONES FINALES

La ética, como un conjunto de normas relacionadas con el comportamiento humano, tiende a alcanzar valor universal. La no adopción de principios éticos en sus acciones generará entre los agentes un ambiente de oportunismo y desconfianza. Así, serán mayores los costos y surgirá la necesidad de crear mecanismos que prevengan este comportamiento. De igual forma el diálogo, el intercambio de información, tiende a reducirse debido a la desconfianza que surge. En el turismo este respeto cobra relevancia porque la existencia de un destino requiere predominantemente la articulación entre los agentes.

El objetivo de este estudio fue identificar los obstáculos relacionados con los principios éticos en las transacciones en regiones turísticas de Minas Gerais. Se observó que entre los agentes investigados los principios éticos (verdad, justicia, amor, libertad, igualdad, seguridad y solidaridad) están presentes en sus transacciones.

En los testimonios de los entrevistados se constató que existen mentiras (ausencia del principio ético de la verdad) en la comunicación entre los empresarios estudiados y entre éstos y la administración pública. Esta última, en el afán de dar a conocer las políticas de turismo, promete acciones que no cumple o utiliza al turismo como medio para lograr fines oportunistas.

También se observó la presencia de la injusticia, ligada a las disputas deshonestas entre los miembros de una misma dependencia del gobierno. A pesar de todo, la solidaridad está presente en las transacciones entre los agentes económicos y la comunidad local. La solidaridad también se vio reflejada en la relación entre los dirigentes gubernamentales y sus subalternos.

El turismo es una actividad que requiere la colaboración de varios agentes, lo que justifica la importancia del enfoque regional del desarrollo de la actividad. Así, al haber varios agentes que trabajan en pro del desarrollo del turismo en una región, los principios éticos son fundamentales para tomar conciencia del bienestar colectivo. A partir de esto, la región se torna más fuerte como núcleo turístico, contribuyendo al éxito individual.

La presencia de la ética en las transacciones turísticas atraviesa un cambio de valores por parte de sus agentes, quienes intentan reducir el sentimiento de egoísmo e incrementar la solidaridad. Esta transformación es la base para la sustentabilidad. La preocupación por la sociedad y el respeto por el ser humano en las cuestiones sociales, ambientales y económicas, con el fin de que las generaciones actuales y futuras logren el equilibrio en su vida, sólo se pueden alcanzar considerando los fundamentos y principios éticos.

Más allá de su carácter cualitativo, este trabajo indica la realización de futuros estudios para profundizar la comprensión de la relación entre las características de los agentes (escolaridad, religión, edad, nivel de organización del turismo en su región) y la adopción o no de principios éticos en sus transacciones. Asimismo se puede profundizar en la identificación de los principales comportamientos éticos adoptados por los agentes en otras regiones turísticas para poder comparar los resultados con los de este estudio.

Estudios como éste proponen alcanzar beneficios colectivos que contribuyan a transformar la mentalidad. Esta transformación es paulatina debido a que la aplicación de los principios éticos a la articulación regional entre los agentes turísticos es reciente, y estos últimos están en proceso de aprendizaje. Las transacciones éticas en turismo implican una construcción gradual que se dará a partir del diálogo entre la teoría de diferentes regiones turísticas y su aplicación práctica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alencar, E.** (2003) "Pesquisa social e monografia". UFLA/FAEPE, Lavras
- Bahl, M.** (2004) "Agrupamentos turísticos municipais". Protexoto, Curitiba
- Bardin, L.** (1977) "Análise de conteúdo". Edições 70, Lisboa
- Coase, R. H.** (1937), "The Nature of the Firm" *Economica* 4 (November), 386–405
- Comparato, F. K.** (2006) "Ética". Companhia das Letras, São Paulo
- Cortina, A. & Martínez, E.** (2005) "Ética". Edições Loyola, São Paulo
- Costa, S. M. L. & Tarsitano, M.A.A.** (2005) "Análise das transações na comercialização de uvas finas da região de Jales/SP", Brasil. In: International Pensa Conference on Agri-food Chains/Networks and Management, 5, Ribeirão Preto. Anais... Ribeirão Preto. CD-ROM
- Dencker, A. F. M.** (1998) "Métodos e técnicas de pesquisa em turismo". Futura, São Paulo
- Farina, E. M. M. Q.; Azevedo, P. F.; Saes, M. S. M** (1997) "Competitividade: mercado, estado e organização". Editora Singular, São Paulo
- Fennel, D. A.** (2006). "Tourism ethics". Clevedon: Channel View Publications
- Godoy, A. S.** (1995) "Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais". *Revista de Administração de Empresas* 35(3): 20-29, mayo/jun
- Gomes, B. M. A.** (2008) "Políticas públicas e as transações em regiões turísticas". All Print, São Paulo
- Labuschagne, A.** (2003) "Qualitative research - airy fairy or fundamental?" *The Qualitative Report* 8(1): 100-103
- Leite, T. S.** (2005) "Especificação dos ativos e encontro produtivo: a construção das formas de coordenação nos sistemas agroindustriais". In: Congresso da Sober, 43, Ribeirão Preto. Anais... SOBER, Ribeirão Preto 1CD-ROM
- Maanen, J. V.** (1979) "Reclaiming qualitative methods for organizational research: a preface". *Administrative Science Quarterly* 24(4): 520-526
- Machado, R. T. M.** (2000) "Rastreabilidade, tecnologia da informação e coordenação de sistemas agroindustriais". (Tesis de Doctorado), Universidade de São Paulo, São Paulo
- North, D.** (1994) "Custos de transação, instituições e desempenho econômico". Instituto Liberal, Rio de Janeiro
- Pires, J.H.** (2000) "Os filósofos". Edições FEESP, São Paulo
- Santana, E.** (2007) "Filosofar é preciso". DPL Editora, São Paulo
- Senge, P.** (2009) "A revolução decisiva: como indivíduos e organizações trabalham em parceria para criar um mundo sustentável". Elsevier, Rio de Janeiro
- Trivinos, A. N. S.** (1987) "Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação". Atlas, São Paulo
- Williamson, O. E.** (1989) "Las instituciones económicas del capitalismo". Fondo Cultura Económica, México
- Yin, R. K.** (2001) "Estudo de caso: planejamento e métodos". Bookman, Porto Alegre

Zylbersztajn, D. (1995) "Estruturas de governança e coordenação do agrobusiness: uma aplicação da nova economia das instituições". Doutorado (Tese de Livre Docência), Universidade de São Paulo, São Paulo

Zylbersztajn, D.; Neves, M. F. (Orgs.) (2000) "Economia e gestão dos negócios agroalimentares". Pioneira, São Paulo

Recibido el 12 de diciembre de 2009

Correcciones recibidas el 30 de enero de 2010

Aceitado el 15 de febrero de 2010

Arbitrado anónimamente

Traducido del portugués