

**GERENCIA DESDE LA CONDUCTA
ÉTICA EN LAS EMPRESAS DE SERVICIO
TURÍSTICO. UN ACERCAMIENTO
TEÓRICO A LA REALIDAD HOTELERA**

Autora: Petra Lamuño
petralc26@gmail.com

RESUMEN

El turismo es una actividad económica de interés nacional, prioritario para el país en su estrategia de desarrollo sustentable. Dentro de las fundamentaciones del régimen socioeconómico previsto en esta Constitución, el Estado dictará las medidas como garantía. La presente investigación en curso busca a través de su propósito general, Generar un acercamiento teórico reflexivo sobre el comportamiento ético gerencial de las empresas de servicio hotelero turístico y desde allí Interpretar el significado que le asignan a la ética los gerentes de este sector. Develar los elementos éticos presentes en los escenarios gerenciales de las empresas de servicios hotelero turístico. Comprender el estilo de pensamiento de los gerentes con respecto a los fundamentos éticos, propios del sector turístico. El abordaje metodológico se desarrollará bajo el enfoque cualitativo, sobre la base del método fenomenológico con apoyo hermenéutico, desde el cual se realizará un acercamiento a los significados y significantes de la interpretación intersubjetiva de los actores sociales que en este caso serán tres (3) gerentes hoteleros de la zona turística del estado Carabobo. Se utilizará técnica de la entrevista a profundidad con apoyo de la observación. La sistematización de la información, reflexión comprensiva de los hallazgos, se hará cumpliendo los criterios de calidad de la credibilidad, fiabilidad, confianza del proceso sistemático permitiendo con ello que emerjan las categorías correspondientes. La hermeneusis comprensiva a través de la triangulación generará un acercamiento teórico sobre la gerencia desde la conducta ética en las empresas de servicio turístico desde la realidad actual.

PALABRAS CLAVE

gerencia, conducta
ética, turismo, servicio
hotelero

MANAGEMENT FROM ETHICAL CONDUCT IN TOURIST SERVICE COMPANIES. A THEORETICAL APPROACH TO THE CURRENT HOTEL REALITY

Author: Petra Lamuño
petralc26@gmail.com

ABSTRACT

Tourism is an economic activity of national interest, a priority for the country in its strategy of diversification and sustainable development. Within the foundations of the socioeconomic regime provided for in this Constitution, the State will dictate the measures that guarantee its development. The current research seeks, through its general purpose, to generate a theoretical approach on the ethical management behavior of the Tourism Hotel Service Companies and from there Interpret the meaning assigned to the Ethics by the managers of the Hotel and Tourism sector. Unveil the ethical elements involved in the management scenarios of the hotel-tourism services companies. Understand the thinking style of the Managers regarding the ethical foundations, typical of the tourism sector. The methodological approach will be developed from the qualitative approach, based on the phenomenological method with hermeneutical support, from which an approach to the senses, meanings and signifiers of the intersubjective interpretation of the social actors will be carried out, which in this case will be 3 hotel managers from the tourist area of Carabobo state. The in-depth interview technique will be used with observation support. The systematization of the information, a comprehensive reflection of the findings, will be done in compliance with the criteria of credibility quality, reliability, and confidence of the systematic process will allow the categories to emerge with their respective findings. Comprehensive hermeneusis will allow, through triangulation, the generation of a theoretical approach to management from ethical behavior in tourism service companies from the current reality.

Keywords: Management, Ethical Conduct, Tourism, Hotel Service

INTRODUCCIÓN

El turismo ha estado experimentando un crecimiento continuo, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo. La importancia del turismo no sólo es inherente a los países desarrollados, sino que cada vez más los países en vías de desarrollo consideran al turismo como su motor de avance, permitiendo el crecimiento del sector y conformándose como un elemento más de la producción nacional como fuente de creación de empleo.

Aranguren, (1990), afirma que el turismo en este continuo cambio, busca dar satisfacción a las motivaciones de los turistas, todo esto desde las empresas de servicios hoteleros turísticos cuyo contexto operacional es muy distinto a otras empresas de servicios. Reconocen las oportunidades que están centradas en las bellezas naturales, en la diversidad geográfica le proporciona grandes posibilidades para generar desarrollo, riqueza, bienestar y empleo. Las actividades inherentes a este servicio

han llegado a convertirla en el principal movimiento económico del mundo dando acceso a las exigencias de una gerencia competitiva, de calidad, seguridad, eficiencia, eficacia y sobre todo ética y es desde lo ético, que la gerencia requiere de una visión más amplia y general de la atención al público.

Es evidente entonces que la gerencia en servicios hoteleros turísticos tienen por reto la complejidad de un sector contenido de múltiples interrelaciones originadas entre los diferentes entes y actores del proceso, debiendo producir un buen servicio al satisfacer las necesidades, deseos del turista o visitante, porque de no ser así, el servicio por el cual cancelo se convertiría en una estafa, pues estoy ofertando una calidad de servicio poco visible.

En el plano internacional el servicio hotelero es fuente de competitividad, las grandes industrias hoteleras luchan entre sí para demostrar su liderazgo razón por la cual las habilidades del gerente se caracterizan por ser emprendedoras e innovadoras. Medina (2012) señala

que la gerencia es un proceso multifacético e integral representado por ciclos de actividades conformados a su vez por subprocesos que, aun siendo de índole variada, mantienen una cercana interdependencia e interrelación central entre sí.

Apegado a este planteamiento el proceso gerencial se constituye en un sistema formado por elementos internos que al interactuar logran fusionar y activar las energías organizacionales hacia el alcance institucional de metas y objetivos. En el contexto abordado, la filosofía ética de gestión empresarial, representa la guía del accionar empresarial partiendo de su identidad corporativa, como punto de partida para desarrollar todas las actividades de la organización y así poder ofrecer el servicio que ofertan con calidad. Sobre las bases de las ideas expuestas este proyecto, de tesis doctoral, busca investigar sobre la gerencia desde la conducta ética en las empresas de servicio turístico y lograr con ello un acercamiento teórico a la realidad hotelera actual.

La presente investigación tiene especial interés por su valor teórico, social e implicaciones prácticas en el entendimiento, análisis y reflexiones sobre la gerencia ética en el contexto hotelero. Así mismo, fundamenta su relevancia porque se analizará en profundidad la situación gerencial desde una postura ética, componente éste que en la actualidad se muestra un tanto oculto en su accionar. Contribuirá así mismo a desarrollar una visión innovadora, centrada en realidades, alineada con las tendencias actuales del turismo mundial, teniendo en cuenta los pilares de la ética como elemento de competitividad entre la oferta y la demanda de servicios. Asimismo, esta indagación permitirá la reflexión sobre la actividad turística desde la óptica de las necesidades del cliente.

En ese orden de importancia el presente estudio nutre científicamente la línea de investigación del Doctorado en Gerencia Avanzada de la Universidad Fermín Toro, “La gerencia en la sociedad de la información”, fundamentada en las exigencias de promover un país posmoderno en el

contexto de la globalización y los enfoques gerenciales innovados, permitan reinventarse ante una tendencia indetenible. Al decidir estar dentro de este proceso, se va en ascenso por las demandas que el escenario de la economía global ofrece.

ESTADO DE DESARROLLO

En este tramo de la investigación, se abordan estudios cuyo contenido orientan a conocer elementos del contexto en la actualidad influyente en el accionar ético de la gerencia en el entorno de las empresas de servicio hotelero turístico ya que orientan tanto epistemológicamente como metodológicamente el abordaje de la temática investigada. Así mismo, se presenta un cuerpo de postulados teóricos asumidos por el investigador para comprender y significar la realidad en estudio. Luego de realizar una revisión sobre tesis doctorales, artículos científicos, ponencias efectuadas sobre la gerencia desde la conducta ética en las empresas de

servicio turístico, se presentan a continuación los siguientes referentes.

Referentes Internacionales

Baquero (2019). En su tesis doctoral titulada “Nuevos retos para la hotelería vacacional española: liderazgo de la dirección, satisfacción laboral y satisfacción de clientes” de la Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir. España. El objetivo del presente estudio fue analizar la relación del liderazgo (transformacional y auténtico) con la satisfacción laboral y satisfacción de clientes, así como la asociación entre la satisfacción laboral y de los clientes.

Los resultados indicaron hallazgos diversos en base al binomio analizado. Así, en cuanto a la relación liderazgo-satisfacción laboral, la subescala auténtica de procesamiento equilibrado destacó como variable explicativa de la satisfacción laboral en casi la totalidad de los departamentos.

En ese orden, Damián (2016) presentó su trabajo de grado titulado “Estudio de la sostenibilidad en

destinos turísticos a través de la participación comunitaria”: el caso de la Costa del Sol. Universidad de Málaga (España). El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar una medida de sostenibilidad a través de la participación comunitaria, utilizando técnicas multicriterio, las cuales tienen la intención de agregar simultáneamente las preferencias de los distintos actores a la de una serie de indicadores. Se concluye que, resulta de vital importancia que quienes dirijan a las organizaciones del sector turismo tengan presentes las circunstancias en que dicha actividad se desenvuelve.

Seguidamente, Peña (2015), desarrollo su Tesis Doctoral denominada “Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Turístico. El Caso de las Empresas Turísticas de Alojamiento de la Región Caribe Colombiana”. Universitat De Les Illes Balears. El objetivo general es identificar y evaluar el grado de conocimiento, aplicación y comunicación de la responsabilidad social empresarial: RSE de las

empresas turísticas de alojamiento de la región Caribe Colombiana, como base para el diseño de un modelo que integre y explique las relaciones causales de las tres (3) variables en cuestión. La RSE bajo las actuaciones de la ética y el desarrollo sustentable, debería ser el camino a seguir por las empresas, debido a que lograrían hacer una mayor y sobre todo una mejor contribución a la construcción de una sociedad óptima.

En ese orden se presentan los referentes nacionales, es así como, Molina (2019) en su tesis de grado titulada: “Un acercamiento teórico a la significación del turismo desde lo fenomenológico”. Trabajo presentado en la Universidad de Oriente (Venezuela). Teniendo como objetivo general: Interpretar la conceptualización del turismo desde el contexto donde se configura su significado. El logro del mismo estuvo enmarcado dentro de los lineamientos de una investigación documental y de campo. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterio, conceptualización, reflexiones,

conclusiones, recomendaciones y en general en el pensamiento del autor.

Seguidamente, Grisanti (2018). En su trabajo de grado titulado "Examen crítico respecto a los negocios y la ética en las organizaciones empresariales del estado Carabobo". El objetivo general del trabajo fue determinar la vinculación existente, su importancia, trascendencia, entre el éxito económico de los negocios que conforman el sector empresarial del estado Carabobo, el proceder ético de estas organizaciones en la región y su repercusión en los agentes económicos. Entre sus hallazgos se destacan bajo la óptica de algunos de los entrevistados, consideran con los problemas éticos pasan por un tema personal, debido a los límites ético - morales se los colocan los individuos. Esto con base en que la integridad es unipersonal.

Así mismo, Malavé (2017) en su tesis doctoral titulada, "Ética en la gerencia: un enfoque conductual Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA)" Este trabajo cumple un propósito académico:

proporcionar elementos teóricos y metodológicos para la discusión, la formulación de preguntas e hipótesis, el diseño de investigaciones en ética conductual o psicología moral en el ámbito organizacional. Metodológicamente, la investigación es de campo - bibliográfica. Se utilizan los métodos usuales de la investigación psicológica; en particular, experimentos de diversa índole con encuestas basadas en la aplicación de instrumentos psicométricos.

Entre sus hallazgos se destaca, que el rol del gerente implica tomar decisiones desde las más estratégicas hasta las más rutinarias en situaciones de incertidumbre. Su propósito es contribuir a entender cuándo y por qué los gerentes se inclinan a actuar de modo que violan reglas éticas, y cuáles factores psicológicos, organizacionales, sociales, entre otros, pueden estar desviando su atención de las implicaciones éticas de sus decisiones.

Se concluyó que la propensión a la desconexión moral constituye un predictor significativo de

comportamientos inmorales en las organizaciones: explica más varianza que otras medidas de diferencias individuales pertinentes. Por lo tanto, los autores recomiendan incluir la propensión a la desconexión moral en modelos teóricos, estudios empíricos e intervenciones dirigidas a entender y enfrentar el comportamiento inmoral en organizaciones.

En lo relativo al ámbito local, Martínez (2019) en su trabajo de investigación denominada: “Aproximación teórica a la praxeología de planificación en la actividad turística desde el orden de la transcomplejidad centro de investigación y estudios gerenciales” (Barquisimeto - Venezuela). El propósito de la investigación es generar una aproximación teórica acerca de la praxeología de planificación en la actividad turística desde el orden de la transcomplejidad. El trabajo se aborda bajo la corriente epistémica cualitativa, su método fue fenomenológico hermenéutico.

Se concluyó, que la planificación de la actividad turística debe estar expuesta a las cambiantes realidades,

tratando de entenderlas al hacer que los miembros de la organización comprendan las fuerzas sistémicas modélicas del cambio en las realidades, transitando hacia la familiaridad instintiva, que le permita ser parte de ella para trascender en su accionar. Sobre la base de este último planteamiento, emerge la condición de la ética profesional, entendiendo su origen como algo interno al individuo que emerge de la conciencia, de las convicciones y decisiones engranadas en escenarios imprevistos; de allí, enfrentar juicios éticos conlleva a examinar la situación desde diferentes puntos de vista al convalidar las opciones motivacionales de las intenciones del accionar.

Se acudió así mismo a otros géneros científicos, tal es el caso de Endara (2017) quien presenta un artículo científico donde expone a la luz de los lectores los “Valores gerenciales en las organizaciones”. El tratado de las particularidades de los valores gerenciales en las organizaciones. Esbozando la ética gerencial como un aspecto de

creciente consideración principalmente en el mundo de los negocios, convirtiéndose en la actualidad en un factor clave para impulsar el desarrollo de sectores productivos. Destacando que para la empresa pueda funcionar de manera correcta se deberá trabajar en equipo y no individualmente, el trabajo en equipo no sólo genera mayor cantidad de ideas, sino aporta una identidad y estilo propio a la empresa, siendo los trabajadores protagonistas de esto.

Soporte Teórico

En todas las investigaciones, los referentes teóricos pueden ser definidos como el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación por realizar. Al respecto Rojas (2010), acota “en la investigación cualitativa debe realizarse como en cualquier otra investigación, una exploración rigurosa acerca de...las teorías que tratan de explicar el fenómeno objeto de estudio” (p. 61).

Una Mirada a la Gerencia desde las Organizaciones

Existen organizaciones que buscan comprender el gran sentido

que tienen los valores y principios corporativos para la misma, pero parte de la tarea se queda en el papel, porque en muchos casos es difícil interiorizarlos, por ende no logran ponerlos en práctica. Es notable la pérdida del sentido humano y ambiental en la sociedad, parte de este problema lo ocasionan las organizaciones cuyas políticas, misión, visión, entre otras, no están orientadas hacia un desarrollo humano sostenible. Las organizaciones cada vez enfocan sus esfuerzos hacia la generación de dinero; Por lo tanto, cada vez es mayor la brecha entre capital-hombre-bienestar.

El gerenciamiento de las organizaciones es el engranaje estratégico que las dirige, controla, direcciona y evalúa; por ello, se puede afirmar que el gerenciamiento se constituye en el elemento clave de toda organización, que repercute en todo lo tangible (colaboradores, directivos, clientes, actividades, entre otros) e intangible (principios y valores); es así, como la organización

y todo lo que la compone, está en función de la gerencia.

La gerencia vislumbra sus esfuerzos hacia el todo de la organización desde una comprensión humana, organizacional, social y ambiental, en donde el hombre es el centro de los esfuerzos, que apoyado de sus instrumentos, da un valor agregado al mundo que lo rodea. Así mismo, el ambiente es un participante activo en el mundo, es decir, que el hombre está en la posición obligante de propiciar políticas y conciencia, para respetarlo, preservarlo y valorarlo.

La Ética y Gerencia

Al hablar de la ética en la gerencia, se hace desde una mayor concientización en estas personas para alcanzar los objetivos de la manera más racional posible. De acuerdo con esto, se entiende el proceso de gerenciar con ética pensada, como la revisión continua de los procesos de trabajo de una organización, a fin de identificar y eliminar los desperdicios crónicos y las causas que los ocasionan. Se requiere la participación y colaboración de todos los trabajadores. Por ello, al

gerenciar con postura ética, se ponen en práctica los pilares que fundamentan la axiología reinante, como la honradez y el compromiso con quienes justifican su existencia.

En ese sentido, Gutiérrez, (1996), las organizaciones con ética, trabajan con un estilo de dirección comprometido profundamente con la filosofía de calidad, acorde con la necesidad de trabajar en equipo, la mejora continua, la innovación. La ética le permite a las organizaciones llevar adelante gestiones de desempeño excelentes, pues sus premisas básicas acercan el desarrollo empresarial al deber ser: hacer las cosas correctas, correctamente; ser eficaz, eficientemente; satisfacer las necesidades de los clientes haciendo el mejor uso de los recursos.

De igual manera, gerenciar bajo un pensamiento ético tiene un carácter colaborativo, la realidad del espíritu corporativo se ubica en el núcleo de la excelencia empresarial. La ética se dibuja en el comportamiento humano desde el juicio de si ese comportamiento es bueno o malo,

correcto o incorrecto; esto quiere decir que primero se da la convivencia de personas comportándose moralmente y luego se origina la valoración de ese comportamiento moral o sea se valoró si era ético o no.

En ese sentido, Martínez (1980) sostiene, ser ético consiste en dejarse guiar por la razón, en torno a lo que esté bien o renunciando a lo malo. Significa encontrar la felicidad sólo si se actúa en conformidad con las propias convicciones; de allí que ser feliz consiste en ser ético. Desde esa perspectiva, el turismo como fenómeno social se manifiesta en conductas individuales y grupales; por tanto, se encuentra enmarcado en el campo de estudio de la sociología, considerada ésta, bajo la definición de Drucker (2001). “Una ciencia que pretende entender, interpretando la acción social para de esa manera explicarla causalmente en su desarrollo y efectos” (p.47). De allí se desprende la idea sobre el enfoque ético-social del turismo y la relación directa de la sociología con la ética como fenómeno social particular.

De lo planteado se deviene que no hay gerencia sin estar contenido de ética. En este sentido, la ética juega un papel preponderante en la visión del gerente, ya que sin ella, no se tendría base para avanzar con la mira de siempre mejorar y optimizar el accionar gerencial. En este sentido, Cortina (2006) dice: “quien ingresa en una profesión puede tener motivos muy diversos para hacerlo: desde costearse una supervivencia digna hasta enriquecerse. Desde cobrar una identidad social, a conseguir un cierto o un gran prestigio” (p.74). Sea cual fuere el motivo personal al ingresar en la profesión en este caso específico la gerencia de servicios turísticos en el ramo hotelero, exige del gerente asumir una actitud ética en su actuar.

La Gerencia en los Servicios Turísticos

Desde la perspectiva gerencial, es eminente fusionar el accionar implícito que conlleva las actividades turísticas, para lograr una gestión efectiva en esta área, ya que se debe asumir las múltiples variables existentes en dicho contexto, unas proveniente del entorno, otras de los

individuos, de las cualidades sociales, económicas, culturales, políticas, legales, recreativo, ecológico, geográfico entre otras. El turismo constituye para la gerencia, una fuente de valor porque sus elementos primordiales radican en lo económico y en lo social. Para cualquier país, el turismo representa el reflejo de su cultura, de su sociedad; sus conductas y el comportamiento de un colectivo específico.

La significación del turismo se puede evidenciar a partir del estudio de la evolución histórica de la interpretación teórica del turismo, donde es posible hacer un análisis en el devenir histórico, desde la significación que ha representado el turismo desde la época antigua cuando era innominado, hasta la postmodernidad, paseándonos por las corrientes y escuelas con sus respectivos precursores y principales representantes, quienes dieron valiosos aportes a la conceptualización del mismo.

La búsqueda de la significación del turismo ha sido una tarea ardua de múltiples investigadores. Han

destacado los planteamientos disciplinares, paradigmáticos, estructuralistas, sistémicos, espaciales, multi disciplinarios (Leiper, Beni, Boullón, Jafari, Tribe, Krippendorf, Castillo Néchar...), quienes han tratado de dar con el significado del vocablo turismo y de cada uno de sus elementos. Sin embargo, “el turismo no puede concebirse sólo como una actividad económica o social. La explicación del turismo debe abarcar todas sus dimensiones múltiples, el turismo es, a su vez experiencia. Panosso y Netto, (2008).

Pero basta con hacer una revisión desde el origen etimológico del significante turismo, los hechos históricos que se han denotado como turísticos (significación historiográfica), y desde una perspectiva genealógica, la interpretación historiográfica que entienden y explican el turismo en las referidas corrientes y escuelas surgidas en la historia, a través de sus precursores, pioneros en los aportes conceptuales y sus variadas visiones frente a este fenómeno, ajustadas a

los cambios sociales que han surgido en esta actividad, a partir de los avances tecnológicos, de las TIC's y de la globalización, para verificar la problemática en la construcción de la significación del turismo.

Lo antes expuesto, permite ahondar la importancia del turismo en cualquier óptica ya sea, como fenómeno social, económico, industrial o cultural. Esto denota la capacidad que debe tener el gerente en los escenarios turísticos bien sea a nivel competitivo, productivo, visionario, entre otros. Cualidades fundamentales para competir en los mercados locales, regionales, nacionales o internacionales, en forma creíble, responsable, eficiente y eficaz.

Por otro lado, la gerencia en los servicios turísticos está para promover el desarrollo sustentable o sostenible en las regiones donde se implantan, dándoles a las comunidades locales el beneficio y crecimientos provocados por las actividades propias del turismo de cada región, en este sentido, cuando se habla de este tipo de desarrollo, irremediablemente nos

dirigimos a su contextualización que conduce a adaptarse al contexto particular de cada país, no a la realidad de otras naciones, de allí que el desarrollo sustentable se basará en la competencia y en la competitividad. Según Damián (2016)

La sostenibilidad comienza a percibirse como un extra que permite marcar distancias, llegando a ser un factor clave para proporcionar experiencias positivas y para que el destino sea competitivo. La sostenibilidad del territorio donde está inserta la actividad turística es un elemento clave para su desarrollo a largo plazo y para su propia supervivencia como destino. Además, la comunidad local es consciente de ello y aprecia el turismo como una actividad económica fundamental y quiere formar parte del proceso. (p.1).

En concordancia con el autor, el desarrollo sostenible es la clave para generar un progreso a largo plazo, razón por la cual el gerente en su rol de competitivo y visionario establece

las estrategias corporativas multidimensional que requiere un análisis conjunto de aspectos ambientales, sociales, económicos, financieros, entre otros, siendo necesarios mecanismos que permitan su cuantificación simultánea. Por lo tanto, la gerencia en los servicios turísticos, debe enfocarse siempre en el cliente, sin límites a la capacidad de los destinos que han seleccionado: hoteles, restaurantes, zonas recreativas, entre otras.

Existen tres (3) procesos comunes para prestar servicio en el sector turístico según Párraga (2017):

- Gestionan recursos: siendo necesaria la mejora de los ambientes laborales.

- Gestionar personas: fomentando la motivación sistemática de los empleados, solución de conflictos.

- Lideran: fomentando un ambiente agradable para los empleados y a su vez, generando una imagen aceptable ante el público y motivando al cliente a sentirse parte de la empresa. (p.517).

Oportunamente, la gerencia en el sector de servicio turístico ocupa una vía para la gestión organizativa, bien sea liderando o haciendo transformaciones acordes a los cambios sociales, políticos y económicos derivadas del proceso de globalización o también por los problemas internos del país que han ocasionado un significativo modo de sobrevivencia generado en el nuevo marco legal venezolano.

Así mismo, la gerencia de los servicios turísticos influye en la satisfacción laboral de los empleados, ya que si el recurso humano está satisfecho la atención al cliente se hará de manera óptima, tomándose en cuenta estos servicios son cada vez más complejos y desafiantes. Es evidente en la actualidad, dicha gestión requiere del esfuerzo de grandes innovaciones, sobre todo teniendo en cuenta el sello de identidad del mundo actual es la competitividad globalizante, por lo cual se requiere de unos empleados más colaborativos y capaces para responder a las necesidades esenciales del cliente

Ética Gerencial en los Servicios Turísticos

La ética en cualquier profesión o desempeño laboral es de gran importancia, puesto que otorga un marco de referencia del acto humano, cuya cualidad se escenifica en una escala de valores, creencias y principios. Cuando la ética se aplica y se practica en los servicios turísticos, el gerente ofrece un conocimiento acorde a su experiencia que le permite llevar a cabo sus funciones y ofrecer los servicios en un marco de calidad en el servicio al cliente.

En este orden de ideas, el comportamiento ético debe ser un componente inseparable de la manera o forma de accionar del gerente, a su vez formar parte de su actuación que es de vital importancia para elevar la calidad de la administración mediante la conducta honesta, eficiente, objetiva e íntegra, al respeto, Zaá (2005)

La actuación del gerente debe caracterizarse como ética, pues su compromiso implica vigilar que la actuación de los prestadores de servicios en una unidad hotelera se

lleve según normas que regulan la actividad gerencial y que los actos de los servidores y particularmente, en los niveles de decisión, puedan considerarse éticamente aceptables. (p.44)

Vale destacar la importancia de la función organizacional del rol ético gerencial, la ética representa un contexto integrado por principios, creencias y valores que soporta el actuar de los gerentes, con independencia, criterios propios y objetividad. En la vida de cada gerente, subyacen aspectos revalorizando su actuación y refuerzan el principio de independencia el cual debe tener, aplicar y demostrar en los casos de prevención y detección de delitos de corrupción.

SUSTENTO METODOLÓGICO

Metodológicamente esta investigación se fundamentará en el paradigma cualitativo, en contraposición con el cuantitativo, reducido al positivismo, que ontológicamente cree que la realidad existe fuera de la concepción del investigador. Investigación cualitativa,

según Sánchez (2000) se define como un proceso interesado por el entendimiento de las significaciones de los actores sociales, quienes construyen la realidad desde la comprensión del cómo se manifiesta la gestión desde una inteligencia ética y no fuera de los mismos para darle una explicación más profunda a la interpretación de las interacciones humanas manifestada dialécticamente entre los actores del proceso.

Por lo tanto, la investigación objeto de estudio se ubica predominantemente en el paradigma fenomenológico-hermenéutico. Este paradigma tiene sus antecedentes históricos en la fenomenología, el interaccionismo simbólico interpretativo, la etnografía, la antropología, entre otras. Sus impulsores surgen de la escuela alemana, considerando a Husserl como su mentor y fundador. Es un paradigma que pretende explicar la naturaleza de las cosas, la esencia y la veracidad de los fenómenos. El objetivo que persigue es la comprensión de la experiencia vivida

en su complejidad; esta comprensión, a su vez, busca la toma de conciencia y los significados en torno del fenómeno.

Ontológicamente la investigación tratará de estudiar los aspectos más generales de la realidad, considerando el objeto de estudio, basado en las ciencias sociales visto desde el mundo de la complejidad, se puede decir, las cosas suceden de acuerdo a leyes que mueven nuestro accionar, permitiendo se observe la realidad y los fenómenos sociales al no poder ser estudiados bajo la óptica natural, sino sólo pueden entenderse de acuerdo con las referencias de las personas en el contexto donde tienen lugar, esto se debe a las acciones humanas bajo un sentido subjetivo, el cual le confiere significados.

Desde el punto de vista epistemológico este estudio explica la naturaleza de la realidad investigada, la cual le otorga relevancia a la experiencia subjetiva inmediata como base del conocimiento. Se parte de la propuesta de buscar un acceso comprensivo al objeto de estudio, porque se encuentran procesos de

entendimiento entre los sujetos de la acción, a través de los cuales esa participación se ha construido previamente; es decir, con anterioridad a toda la acción investigativa.

Visión Prospectiva de la Investigación

La perspectiva teórica para Rusque (1999) “es la instancia metodológica donde se definen los conceptos y se establecen las hipótesis” (p.147) esto quiere decir, en esta perspectiva se proponen las reglas de interpretación de los hechos, búsqueda de soluciones provisionales, las mismas se van dando a la situación problema, por lo tanto, se considera el interpretativismo, con el cual se pretende buscar sentido y significado a la práctica de la ética en la gerencia del servicio hotelero-turístico. La utilización de la interpretación hermenéutica en este trabajo ofrecerá la articulación y comprensión adecuada de una realidad gerencial construyendo su significado a partir del pensamiento ético, se inicia en la concepción de cada actor social tiene en su práctica gerencial, luego será

compartido, además, consensuado en las relaciones que se establezcan entre sí a partir de la cotidianidad.

Todo ello a través de la indagatoria de quienes serán los nutrientes académicos denominados actores sociales, figuras heroicas que constituyen ejemplos notables para lograr la develación de los hallazgos producto de la triangulación, donde se contrastara lo que manifiestan los actores, lo planteado en la teoría y la interpretación de la investigadora, lo cual permitirá alcanzar el fin último de esta investigación como lo es, un acercamiento teórico a la realidad hotelera actual desde una postura gerencial ética.

POSTURA CONCLUSIVA

Como un aparte conclusivo, vale decir, el quehacer ético consiste en acoger el mundo moral en su especificidad y dar reflexivamente razón de él, con objeto de que los hombres crezcan en saber acerca de sí mismos, y, por tanto, en libertad. Semejante tarea no tiene una incidencia inmediata en la vida

cotidiana, pero sí ese poder esclarecedor, propio de la filosofía, el mismo es insustituible en el camino hacia la libertad. Por ello, la ética debe ser contemplada en el panorama de nuestros días aceptando sus principios morales o a reconocerlos y ponerlos en práctica a través de juicios y actos.

Una vez llevado a cabo el proceso de entrevistas a aplicar a los tres (3) gerentes de las empresas hoteleras del estado Carabobo, analizados sus resultados, interpretados los hallazgos, la autora podrá asumir una postura conclusiva sobre lo investigado, dado que este artículo responde sólo a un proyecto de investigación por culminar. De allí, los resultados serán visibles luego de culminada la investigación. Se buscara a partir de ello, afianzar el sentido que posee la ética en las organizaciones prestadoras de servicio turístico hotelero, y con ello intentar dar respuestas sobre el tema de una forma reactiva, a través de la institucionalización de la ética mediante el uso de una gran variedad

de métodos y formas, algunas de naturaleza implícita o bien explícita.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aranguren, J. (1990): **Ética**, Madrid: Alianza.
- Baquero, S (2019). Tesis doctoral titulada: **Nuevos Retos para la Hotelería Vacacional Española: Liderazgo de la Dirección, Satisfacción Laboral y Satisfacción de Clientes de la Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir**. España.
- Cortina, A. (2006). **Educación en Valores y Responsabilidad Cívica**. Bogotá. Editorial El Búho
- Damián, Sh. (2016) Tesis Doctoral titulada, **Estudio de la Sostenibilidad en Destinos Turísticos a Través de la Participación Comunitaria: El Caso de la Costa del Sol**. Universidad de Málaga (España).
- Drucker, P. (2001). **La Gerencia, Tareas, Responsabilidades y Prácticas**. Ed. El ateneo. Buenos Aires - Argentina.
- Endara F. (2017) **Valores Gerenciales en las Organizaciones**. Revista Postgrado ISSN 2411-8826 Scientiarvm P. 57 - 60 Enero 2017 Volumen 3 - Número 1 DOI:10.26696/sci.epg.0048.Disponible:<https://www.researchgate.net/p>

- rofile/Fortunato_Endara/publication/321710491_valores_gerenciales_en_las_organizaciones/links/5ada721f458515c60f5c2757/valores-gerenciales-en-las-organizaciones.pdf.
- Grisanti, F. (2018). Tesis Doctoral titulada, **Examen Crítico Respecto a los Negocios y la Ética en las Organizaciones Empresariales del Estado Carabobo**.
- Gutiérrez, A. (1996). **Introducción a la Obra de Edgar Morín**. En la Revista Trabajo Social.
- Malavé, M. (2017) en su tesis doctoral titulada, **Ética en la Gerencia: Un Enfoque Conductual Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA)** Caracas.
- Martínez, M. (1996). **Comportamiento humano. Nuevos Métodos de Investigación**. Editorial Trillas. México.
- Martínez, R. (2019) Tesis Doctoral **Aproximación Teórica a la Praxeología de Planificación en la Actividad Turística desde el Orden de la Transcomplejidad** Centro de Investigación y Estudios Gerenciales Barquisimeto. (Venezuela).
- Molina, L. (2019) Tesis Doctoral titulada: **Un Acercamiento Teórico a la Significación del Turismo desde lo Fenomenológico**. Trabajo presentado en la Universidad de Oriente (Venezuela).
- Párraga L. (2017). **Reflexiones Acerca del Liderazgo en las Instituciones Hoteleras**. Dominio de las ciencias, 3, 517-536.
- Peña, T. (2015) Tesis Doctoral, **Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Turístico. El Caso de las Empresas Turísticas de Alojamiento de la Región Caribe Colombiana** Universitat De Les Illes Balears.
- Rojas, E. (2010). **El Poder de la Gerencia Ética**. México.
- Rusque, A. (1999). **De la Diversidad a la Unidad en la Investigación Cualitativa**. Edit. Faces /UCV. Vadell Hermanos. Editores. Caracas, Venezuela.
- Sánchez, M. (2000). **Valores para Construir Ética**. Liven Editores C.A. Venezuela vacacional española: liderazgo de la dirección, satisfacción laboral y satisfacción.
- Zaa, J (2005). **Fundamentos Éticos Coadyuvantes para el Mantenimiento de la Independencia del Contador Público en el Ejercicio Profesional**. XXVI Conferencia Interamericana de Contabilidad. Centro de Convenciones de Salvador de Bahía, Brasil. Disponible: servicios.unaula.edu.co/ojs/index.php/VisionContable/article/view/38.