



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO

TRABAJO DE TITULACIÓN

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS**

TEMA

**“LA ÉTICA PROFESIONAL COMO FUENTE DE DESARROLLO AL TURISMO, EN EL
CANTÓN MANTA”**

AUTOR(A): LADY NICOLE ALVIA DELGADO

TUTOR ACADÉMICO: ING. FERNANDO EDUARDO MACÍAS MENDOZA MG. S

MANTA, FEBRERO 2021

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor de la Facultad de Hotelería y Turismo de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de **380** horas, bajo la modalidad de **Proyecto De Investigación**, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado corresponde a la señorita LADY NICOLE ALVIA DELGADO estudiante de la carrera de Hotelería, período académico 2020(1), quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lo certifico,



Ing. Fernando Eduardo Macías Mendoza Mg. S
Docente Tutor(a)

AUTORÍA

La actual investigación es realizada como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero de Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, las opiniones vertidas en el trabajo investigativo pertenecen de manera exclusiva a la autora, por lo que se orienta a realizar la respectiva cita en caso utilizar este documento.

Lady Nicole Alvia Delgado

135102861-6

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

Que el trabajo final de carrera, titulado “La ética profesional como fuente de desarrollo al turismo” ha sido realizado y concluido por la señora egresada, **Lady Nicole Alvia Delgado**; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo final de carrera reúne todo los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño, que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

para dar testimonio y autenticidad,

firmamos;

Lic. Luis Reyes Chávez

**DECANO DE LA FACULTAD DE
HOTELERIA Y TURISMO**

Lic. Inés Mora Pisco

MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Ab. Leo Rupert Leon

**MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

Ing. Fernando Macías M.

DOCENTE TUTOR DE TITULACIÓN

AGRADECIMIENTO

Le doy gracias a Dios por permitirme estar con bien y poder disfrutar junto a mi familia.

Le agradezco a toda mi familia, mamá, papá, hermanos, esposo y mis hijas por estar conmigo y guiarme por el buen camino, gracias a ellos he llegado lejos, no ha sido fácil el camino, pero gracias a su apoyo, su amor incondicional, lo he logrado y estoy agradecida por todo.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a Dios ya que hay que tener fe para poder lograr mi objetivo, también se la dedico a mi papá y a mi mamá ya que gracias a ellos he llegado lejos con sus sabios consejos para que no me retire y culmine mi carrera y por todo su apoyo que me han brindado, también se la dedico a mi esposo y a mis hijas ya que fueron el motivo para seguir adelante, les agradezco mucho.

RESUMEN

La investigación consiste en revelar la situación actual en base a la uso y aplicación de la ética, en las empresas turísticas del cantón Manta, Manabí. La ética en el turismo es un factor fundamental para el desarrollo de la sociedad y el turismo no está apartado de este objetivo común. Es fundamental la responsabilidad que tiene el profesional del turismo en atender y cuidar al turista, así como promover el cuidado y protección del ambiente; plataforma donde se desarrolla la actividad turística. En el desarrollo de la investigación se empleó el método analítico-sintético y se utilizó la revisión de documentos oficiales y revisión bibliográfica. La metodología de este proyecto se estructuró en 2 etapas: 1. Características del campo de estudio y 2. Elaboración del plan de acción. Los resultados permiten tomar ciertas decisiones las cuales van direccionadas en mejorar la aplicación de la ética en el campo turístico en este cantón. Hay que tomar en consideración la evaluación de este aspecto, ya que es uno de los pilares determinantes para lograr una cohesión social, lo cual es muy productivo para el desarrollo de la sociedad y por ende para la masificación del turismo. La propuesta final de esta investigación está enfocada en mejorar los aspectos con mayor cuestionamiento en base a la ética de los profesionales del turismo. Esta contiene ciertas estrategias que ayudarán a potenciar las debilidades a través de la realización de las actividades propuestas.

Palabras clave: Ética, turismo, turista, turismo sostenible

ABSTRACT

The investigation consists of revealing the current situation based on the application of ethics in the tourist companies of the Manta canton, Manabí. Ethics in tourism is a fundamental factor for the development of society and tourism is not separated from this common goal. The responsibility of the tourism professional to attend and take care of the tourist is fundamental, as well as to promote the care and protection of the environment; platform where tourist activity takes place. In the development of the investigation, the analytical-synthetic method was used, and the review of official documents and bibliographic review were used. The methodology of this project was structured in 2 stages: 1. Characteristics of the field of study and 2. Preparation of the action plan. The results allow making decisions which are aimed at improving the application of ethics in the tourism field in this canton. The evaluation of this aspect must be taken into consideration, since it is one of the determining pillars to achieve social cohesion, which is very productive for the development of society and therefore for the massification of tourism. The final proposal of this research is focused on improving the most questioned aspects based on the ethics of tourism professionals. It contains strategies that will help to enhance weaknesses through carrying out the proposed activities.

Keywords: Ethics, tourism, tourist, sustainable tourism.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema	2
Objetivo general	4
Objetivo específico	4
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	5
1.1 Ética	5
1.2 Valores	6
1.3 Ética profesional	6
1.4 Turismo	7
1.5 Turista	8
1.6 Turismo sostenible	9
1.7 Turismo sostenible responsable	10
1.8 Código Ético Mundial del Turismo	10
CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO	12
2.1 Tipo de investigación	12
2.2 Métodos y técnicas de investigación	12
2.2.1 Método Analítico-Sintético	12
2.2.3 Técnica de investigación	12
2.3 Revisión de varias metodologías sobre la ética en el turismo	13
2.4 Metodología para el estudio de la ética en los profesionales de turismo	14
2.5 Descripción de pasos y métodos para el estudio de la ética en los profesionales de turismo	14
2.5.1 Características del campo de estudio	14
2.5.2 Elaboración de la propuesta del plan de acción	15
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	16
3.1 Características del campo de estudio	16
3.1.1 Análisis FODA	18
3.2 Propuesta	19
3.3.1 Introducción	19
3.3.2 Objetivos de la propuesta	20
3.3.3 Misión	20
3.3.4 Visión	20
3.3.5 Alcance de la propuesta	20
CONCLUSIONES	23
RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25

Índice de Figuras y Tablas

Figura 1: Árbol del problema	3
Figura 2: Mapa cantón Manta.....	16
Tabla 1. Clasificación de la ética	5
Tabla 2: Características de los valores.....	6
Tabla 3: Clasificación del turismo	7
Tabla 4. Artículos del Código Ético Mundial del Turismo.....	11
Tabla 5: Metodología de varios autores.....	13
Tabla 6: Metodología para el estudio de la ética en los profesionales de turismo	14
Tabla 7. Establecimientos turísticos del cantón Manta.....	17
Tabla 8. FODA	18
Tabla 9. Estrategias del plan de acción.....	21

INTRODUCCIÓN

El turismo comprende todas las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año con fines de ocio, de negocios y otros. (OMT, 1994). Las actividades turísticas deberían respetar la igualdad de hombres y mujeres. Así mismo, deberían promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y las personas con discapacidad, las minorías étnicas y los pueblos indígenas. (OMT, 2020).

La responsabilidad ética les permite a las empresas mejorar su productividad al tomar en cuenta de forma explícita los derechos humanos, la sustentabilidad del medio ambiente y las necesidades de las comunidades, con una visión de largo plazo. (Narváez, Fernández y Revilla, 2009). El sector turístico y en específico las empresas que se dedican a esta actividad, deben atender las necesidades de los turistas, cumplir con sus exigencias y sobre todo brindar un servicio de calidad. Pero para alcanzar este objetivo, se debe contar con el personal adecuado, el cual posea las capacidades y conocimientos que se necesitan para atender al cliente.

Además, los empleados deben practicar valores y guardar la cordura ante un posible problema, actuar de manera proactiva, buscando siempre el beneficio de la empresa y satisfacción del cliente. Las empresas que no incluyan la ética de manera intrínseca en su laborar diaria, pueden obtener ganancias y alcanzar metas a corto plazo, pero está claro que desaparecerá del mercado en el momento menos pensado, debido a su incapacidad para atender los problemas de los clientes y por no aplicar la ética y valores de manera apropiada.

La aplicación de la ética empresarial es fundamental para el desarrollo de las instituciones públicas y privadas, para lograr todos los objetivos se deben establecer normas de convivencia, realizar capacitaciones constantes al empleado, ofrecer producto al precio justo, brindarle las garantías necesarias al hacer partícipes a los trabajadores, les retribuye con un salario justo, añade valor a los accionistas, atiende a los proveedores y se preocupa por su entorno natural y social, llegará muy lejos y permanecerá más tiempo en el mercado y por supuesto que será un bien para la sociedad.

Es fundamental la responsabilidad que tiene el profesional del turismo en atender y cuidar al turista, así como promover el cuidado y protección del ambiente. El nivel de preparación y capacidad es esencial para realizar la tarea requerida, esto promoverá al desarrollo de una cultura turística en todos los niveles sociales. Porque el turismo se ejecuta en toda la sociedad: en el comercio, en la cultura artesanal, en el folklore, en las costumbres innatas de cada región. De este modo, la mejor promoción turística es el servicio y la huella que deja éste, de esta manera se transforma en una promoción directa del turista visitante, en sus lugares de origen (Moya, 2016).

Planteamiento del problema

El sector turístico es una actividad generadora de grandes ingresos para la economía de los países a nivel mundial, esta actividad ha ido aumentando con el pasar de los años, debido a que las personas cada día viajan más, esto se puede lograr gracias a la mejora de la infraestructura, agilización del tiempo y también acompañado de la implementación de la tecnología.

La principal fuente de ingresos del cantón Manta, se da por la exportación de atún, actividades de pesca y por el turismo. En los últimos años el cantón ha aprovechado los atractivos turísticos naturales y culturales que posee, lo cual le ha permitido incrementar el turismo, obteniendo muy buenos ingresos económicos por el desarrollo de estas actividades, esto se da producto del aumento de llegada de turistas nacionales y extranjeros. Esto se puede evidenciar en las estadísticas que reposan en el GAD del cantón Manta. Los datos se pueden constatar si se realiza un recorrido por los principales atractivos de la ciudad como las playas, el museo y demás sitios como parques y monumentos.

A pesar de todos los beneficios que otorga el turismo, también se generan problemas, ya sean directamente con el turista o con los empleados de estas empresas. Las principales causas de los conflictos laborales se dan por el incumplimiento o violación de las normas, los cambios que introducen hacia los empleados en cuanto a la relación con el trabajo, con el propósito de reducir costos de producción y aumentar los rendimientos.

Incluir la problemática turística en el contexto de la ética, la cual no solo puede limitarse a la aplicación de las buenas prácticas de la ética en los establecimientos turísticos, sino que también requiere su consideración en función del interés de la sociedad, en propiciar la actividad turística como contribución al más pleno, plural e integral desarrollo de las personas y de la sociedad., buscando así el beneficio total.

A partir del contexto anterior, surge la presente investigación, la cual tiene como finalidad revelar de qué manera la ética profesional aplicada por los profesionales de las empresas turísticas del cantón Manta, incide en el desarrollo del turismo en esta localidad.

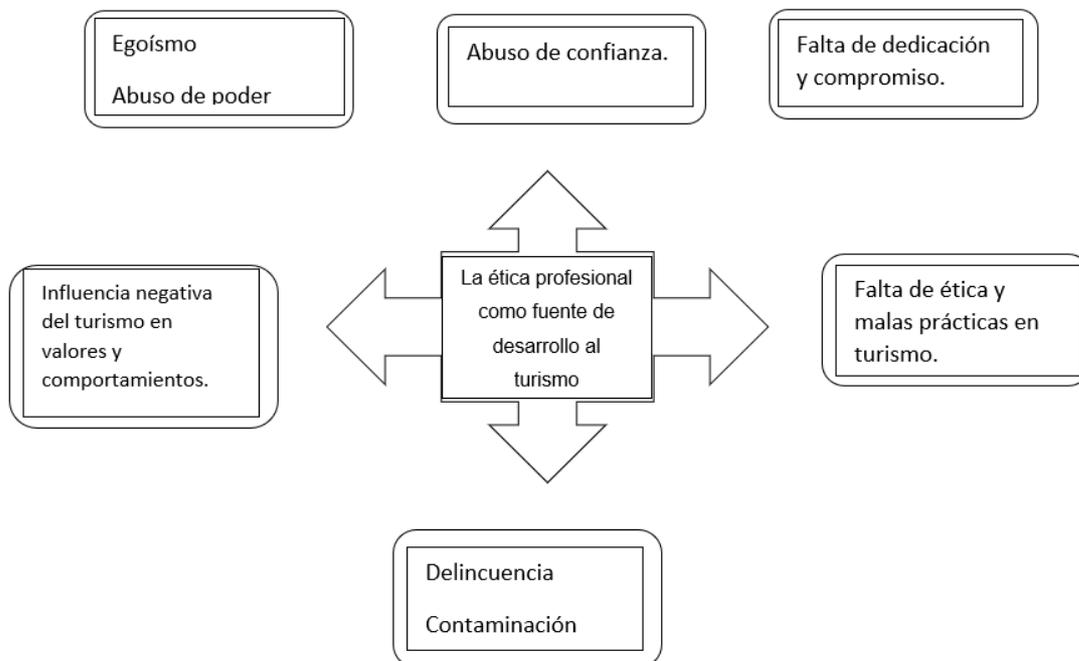


Figura 1. Árbol del problema

Fuente: Elaboración propia

Formulación del problema

¿De qué manera incide la carencia de un plan de acción para impulsar la ética y valores hacia los profesionales que laboran en las empresas turísticas del cantón Manta?

Objeto de investigación

La siguiente investigación tiene como punto principal la ética profesional en el turismo, con la finalidad de establecer una propuesta de un plan de desarrollo para impulsar la ética y los valores hacia los profesionales de turismo del cantón Manta.

Es decir, se implementarán capacitaciones con talleres de ética y valores, ya que no todas las personas tienen conocimiento acerca de este aspecto poseen de valores y en cuanto a los profesionales de turismo les hace falta dedicación y compromiso en su trabajo. También el abuso de confianza y poder, ya que se sienten superiores y tratan de hacer sentir menos a los demás. En concordancia con lo anterior, se redactan los siguientes objetivos de investigación.

Objetivo general

Determinar la importancia sobre la ética profesional en el desarrollo de la actividad turística del cantón Manta.

Objetivo específico

1. Determinar los lineamientos metodológicos para el desarrollo de la investigación.
2. Realizar el diagnóstico sobre el desarrollo de la ética, mediante un análisis FODA.
3. Diseñar un plan de acción aplicado a la ética en el turismo en el cantón Manta.

La investigación está dividida en 3 capítulos, los cuales se han distribuidos de la siguiente forma. En el **Capítulo I**, se muestra la teoría desarrollada que sustenta el tema del trabajo investigativo, se hace un breve repaso de los conceptos principales como: Ética empresarial, turismo, desarrollo turístico y Código Ético Mundial de turismo.

El **Capítulo II** hace referencia al diseño metodológico, métodos, técnicas y herramientas que se utilizaron para el desarrollo de la investigación. El **Capítulo III** muestra los resultados y discusión del tema investigativo, el cual corresponde a las respuestas obtenidas mediante el uso de información secundaria como: Plan de Tour 2030 y Plan de Ordenamiento Territorial de Manta 2019. Al finalizar, se elabora una propuesta de un plan de acción que fortalezca la ética y valores de los profesionales de turismo del cantón Manta.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1 Ética

La ética tiene como objeto de estudio la moral, y ésta tiene que ver con las acciones humanas en la vida social, por tanto, la ética se relaciona con todos los quehaceres humanos que ahora se expresan como productos científicos y tecnológicos, con los cuales, si bien, la ética tiene relaciones con unos, su acercamiento es más estrecho que con otros. (Hernández, 2014).

A criterio de la autora, la ética debe estar presente en todos los campos laborales y en la vida cotidiana. Sin embargo, en las empresas esto tiene que ser imprescindible, ya que el trabajo diario implica la comunicación entre el cliente y el empleado, en esta relación debe estar presente la ética y los valores de manera concatenada.

La ética tienen varias clasificaciones, de acuerdo al campo en el que sea aplicada. En la tabla 1, se describe la clasificación.

Tabla 1. Clasificación de la ética

Tipo	Definición
Ética de la convivencia	La ética de la convivencia es la disciplina que estudia a los seres humanos en sus interrelaciones, en el encuentro, la comunicación, el establecimiento de tejidos de entendimiento, de intercambio de ideas, de aceptación y de apertura hacia los otros.
Ética corporal	La ética corporal es, por tanto, la disciplina que estudia el comportamiento de la corporeidad en el entorno social y brinda pautas sobre su fisiología, su integridad y las acciones externas que eventualmente podrían poner en peligro su existencia o lesionarla”.
Ética personal	La ética personal es la disciplina que estudia al hombre en toda su humanidad y propone puntos de vista para humanizarlo y convertirlo en sujeto de su propia historia.
Ética laboral	La ética laboral es la disciplina que estudia y fija pautas para garantizar una relación justa y equitativa en los contratos verbales o formales y en las interrelaciones que establece un empleador con sus trabajadores, así como los deberes y obligaciones que tienen ambas partes.
Ética ambiental	La ética ambiental es toda aquella que orienta nuestro trato con el mundo natural y la conservación de este.

Fuente: Elaboración propia a partir de (Viquez y Fallas, 2010)

El personal que labora en las empresas turísticas y hoteleras, debe actuar de manera proactiva y aplicar los manuales de las buenas prácticas de la ética, con el fin de atender y brindar la atención requerida por los clientes, cumpliendo así con la totalidad de sus necesidades.

1.2 Valores

Gómez G. (2017), afirma que los valores constituyen un tema nuevo en la filosofía: la disciplina que lo estudia en la axiología. El valor consiste en distinguir el ser de valer. Los intentos de la axiología se dirigen, sin excepción, a valores aislados y en particular al bien y el mal. Valores éticos tales como la integridad, solidaridad, la cooperación, la responsabilidad, actitudes tales que inspiren y contribuyan a un desarrollo plural e integral, en condiciones que concilien crecimiento y equidad, signan el perfil de una comunidad y la concepción y el devenir de la actividad turística no puede ser ajena a tales principios.

Los valores son los principios que permiten orientar el comportamiento de la conducta que realizamos nosotros mismos. Son hechos fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir algunas cosas sobre los demás, o el comportamiento en lugar. También son una fuente de satisfacción y realización. (Jiménez, 2010).

En la tabla 2, se detallan las características de los valores.

Tabla 2: Características de los valores

Características	Descripción
Aplicabilidad	Se aplica en las diferentes situaciones de la vida; donde se reflejan los principios valorativos de la persona.
Complejidad	Obedecen a causas diversas, requieren complicados juicios y decisiones.
Dinamismo	Los valores cambian con los tiempos
Durabilidad	Los valores se ven reflejados en el transcurso de la vida
Flexibilidad	Los valores cambian con las experiencias y necesidades que vive cada persona.
Integralidad	Cada valor es una abstracción en sí mismo, no es divisible

Fuente: Elaboración propia

1.3 Ética profesional

La ética profesional se puede entender como un campo enfocado en códigos y otras normas de conducta y que se aplica a todas las profesiones. Otra manera de entenderlas es en relación con profesiones específicas, como la ética médica, la ética empresarial, la ética legal, la bioética y la ética de los medios de comunicación. Todas las profesiones plantean cuestiones éticas. Por ellos se destaca la necesidad de una ética profesional y de que se exprese la integridad de manera congruente en todas las profesiones. Dado que muchas profesiones tienen sus propias problemáticas de índole ético, hay margen para que los ponentes aborden problemas que surgen de profesiones específicas. (ONU, 2016).

La ética profesional encarna los valores y los objetivos de una profesión, como la transparencia y la rendición de cuentas, la prestación de servicios eficaces y de alta calidad y la responsabilidad ante el cliente o consumidor. El cumplimiento de la ética profesional protege tanto al profesional individual como al honor de la profesión. (Heras, 2008).

Dado que la ética profesional refleja los valores y objetivos de profesiones, algunos de sus aspectos varían significativamente de una profesión a otra. Además de contener objetivos y valores propios de la profesión, la ética profesional puede también reflejar aspectos de las teorías de la ética como el utilitarismo, o las virtudes que los profesionistas deben esforzarse por alcanzar.

1.4 Turismo

El turismo es una actividad en la que existe la conjugación de los esfuerzos y acopio de los recursos turísticos (naturales y creados), aparato gubernamental con su respectiva administración e industria del viaje (infraestructura y estructura); donde son gestionados sus insumos (bienes, sistemas, estrategias, capitales); en términos de emprendimiento, ética, calidad, sustentabilidad e información veraz y suficiente; con los cuales se desarrollan productos o servicios que llevan implícitos un trabajo integral y muy elaborado de mercadotecnia, con el fin de ser dirigidos hacia un mercado donde se realizan transacciones económicas en un área distinta a la geografía donde son ofertados; dando respuesta a la demanda de los visitantes con diferentes motivaciones y necesidades de viaje realizado en un periodo mayor a un día y menor a un año. (Guerrero y Ramos, 2014).

El turismo tiene una amplia clasificación, en la tabla 3, se detallan las principales.

Tabla 3: Clasificación del turismo

Tipo de turismo	Descripción
Turismo de aventura	Es un tipo de turismo que normalmente tiene lugar en destinos con características geográficas y paisajes específicos y tiende a asociarse con una actividad física, el intercambio cultural, la interacción y la cercanía con la naturaleza
Turismo de salud	El turismo de salud cubre aquellos tipos de turismo que tienen como motivación primordial la contribución a la salud física, mental y/o espiritual gracias a actividades médicas y de bienestar que incrementan la capacidad de las personas para satisfacer

	sus propias necesidades y funcionar mejor como individuos en su entorno y en la sociedad.
Turismo cultural	Es un tipo de actividad turística en el que la motivación esencial del visitante es aprender, descubrir, experimentar y consumir los atractivos/productos culturales, materiales e inmateriales, de un destino turístico.
Ecoturismo	Es un tipo de actividad turística basado en la naturaleza en el que la motivación esencial del visitante es observar, aprender, descubrir, experimentar y apreciar la diversidad biológica y cultural, con una actitud responsable, para proteger la integridad del ecosistema y fomentar el bienestar de la comunidad local.
Turismo rural	Es un tipo de actividad turística en el que la experiencia del visitante está relacionada con un amplio espectro de productos vinculados por lo general con las actividades de naturaleza, la agricultura, las formas de vida y las culturas rurales, la pesca con caña y la visita a lugares de interés.
Turismo de bienestar	Es un tipo de actividad turística que aspira a mejorar y equilibrar los ámbitos principales de la vida humana, entre ellos el físico, el mental, el emocional, el ocupacional, el intelectual y el espiritual
Turismo de negocios	El turismo de negocios es un tipo de actividad turística en la que los visitantes viajan por un motivo específico profesional y/o de negocio a un lugar situado fuera de su lugar de trabajo y residencia con el fin de asistir a una reunión, una actividad o un evento.

Fuente: Elaboración propia a partir de OMT (2019).

El acelerado proceso de globalización en sus múltiples dimensiones y expresiones conduce a la dependencia cada vez más agresiva entre economías y sociedades del mundo. En este escenario, el turismo se erige como parte del modelo capitalista idóneo para transferir capitales a cualquier región del planeta, donde se garantice la obtención de la máxima ganancia, convirtiendo en medio propicio para el tránsito de estas regiones hacia la inclusión en los circuitos globales. (Loor, Alemán y Pérez, 2018).

1.5 Turista

Plantean Guerrero y Ramos (2014), que todos los visitantes que pernoctan por lo menos una noche en un lugar que no es su residencia y cuyos motivos de viaje pueden ser por una de las siguientes razones: viaje de placer, distracción, vacaciones, estudios, religión, deporte (competiciones), negocios, reuniones, familia, conferencias, congresos, salud, religión o misión.

El turista se conoce como aquella persona que se moviliza desde su lugar de origen a diferentes destinos turísticos tanto locales como internacionales, por un tiempo determinado y que se realiza por distintos motivos como: placer, estudios o trabajo. Muchas personas en la actualidad son visitantes, la cantidad que realizan esta actividad ha ido en aumento al pasar de los tiempos.

Turistas, viajeros y visitantes forman la demanda turística y tras este término, se encuentra un grupo heterogéneo de personas; un agregado de personalidades e intereses con diferentes características sociodemográficas, motivaciones y experiencias. Por ello, son varias las clasificaciones que existen dentro de la demanda turística y todas ellas son de gran interés ya que, a través de la identificación de los modelos de demanda, se busca además de la ya mencionada homogeneización conceptual que facilite la elaboración de estadísticas, formular adecuadas estrategias de marketing. (OMT, 1994).

1.6 Turismo sostenible

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1995) el turismo sostenible es: “aquel que pretende satisfacer las necesidades de los turistas, así como de los destinos turísticos, protegiendo e incrementando las oportunidades de futuro”.

Es decir, “gestionar los recursos de manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas mientras se mantiene la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de vida”. Por tanto, el objetivo fundamental del turismo sostenible es mantenerse en el tiempo, necesitando para ello obtener la máxima rentabilidad, pero protegiendo los recursos naturales que lo sostienen y respetando e involucrando a la población. Lo cual responde a los tres componentes de la sostenibilidad:

- Económico: un turismo sostenible debe ser rentable para que sea viable. Ningún empresario querrá apostar por la sostenibilidad si su negocio no sale adelante.
- Social: un turismo sostenible debe ayudar a reforzar valores de relación, intercambio de experiencias, enriquecimiento tanto de los visitantes como de los habitantes del lugar.
- Ambiental: un turismo sostenible tiene que colaborar en la protección y conservación del medio ambiente.

1.7 Turismo sostenible responsable

Es un compromiso de todos gestionar de forma responsable y eficiente los millones de personas que visitan lugares populares del planeta es esencial para conservar el medio ambiente, proteger el patrimonio cultural y que la población local y los visitantes puedan convivir en un mismo espacio sin perjuicio alguno. Y ese es precisamente el reto. Velar por un turismo enriquecedor para viajeros y anfitriones implica la puesta en marcha de políticas y buenas prácticas basadas en el turismo sostenible. (Capece, 1997).

Para que se logre un desarrollo turístico sostenible será imprescindible que los programas proyectos de desarrollo sean incluyentes y surjan como propuestas que integren lo económico, pero basados en principios de equidad social y de respeto a los ecosistemas costeros que constituyen la base material de su reproducción. Y, además, es indispensable que el Estado a través de sus autoridades, sobre todo locales, respete y haga cumplir las leyes, normas y reglamentos de manera imparcial, sin preferencias a cambio de dádivas y corruptelas. (Castillo, Velázquez y Hernández, 2015).

En el año 2015 el Pacto Mundial y la OMT firmaron la alianza “Turismo responsable: un compromiso de todos” para fomentar la Responsabilidad Social en las empresas y las asociaciones profesionales del sector turismo, así como para promover el compromiso real y duradero de los agentes del sector con los principios éticos y universales en pos del desarrollo de un turismo responsable y sostenible. Pero no solo las empresas deben implicarse en el desarrollo de un turismo sostenible, los turistas y consumidores también deben actuar de forma responsable, buscando así la conservación del patrimonio cultural y del medio ambiente.

1.8 Código Ético Mundial del Turismo

Deseando desarrollar el turismo con miras a contribuir al desarrollo económico, el entendimiento internacional, la paz, la prosperidad, así como el respeto universal y la observancia de los derechos humanos y las libertades para todos, sin distinción alguna por motivos de raza, color, género, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, edad, nacimiento o cualquier otra condición. (OMT, 2020).

En la tabla 4, se citan los artículos del Código Ético Mundial del Turismo.

Tabla 4. Artículos del Código Ético Mundial del Turismo

Artículos	Objetivo
Art. 1	Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuo entre hombres y sociedades
Art. 2	El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo
Art. 3	El turismo, factor de desarrollo sostenible
Art. 4	El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad
Art. 5	El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino
Art. 6	Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico
Art. 7	Derecho al turismo
Art. 8	Libertad de desplazamiento turístico
Art. 9	Derecho de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico
Art. 10	Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo

Fuente: Elaboración propia a partir de OMT (2013)

Los códigos descritos anteriormente tienen como finalidad buscar la igualdad y equidad en todos los niveles, estos se encuentran relacionados con el desarrollo de la actividad turística. Para lograr todos los objetivos de dichos artículos se debe trabajar de manera conjunta; y contar con la participación del gobierno, prestadores de servicios turísticos y comunidades locales.

La importancia del Código Ético Mundial para el Turismo radica en que este servirá de marco de referencia para los diferentes interesados en el sector del turismo, donde su principal objetivo se acentúa en reducir al mínimo los impactos negativos del turismo sobre el medio ambiente y el patrimonio cultural; esto a su vez permite que se aprovechen al máximo los beneficios del turismo en la promoción del desarrollo sostenible, menos pobreza, así como el entendimiento entre las naciones. (Viquez y Fallas, 2010).

Esto implica que existan charlas, foros y reuniones, en los que se estipulen las acciones a implementar con la finalidad de cumplir todas las metas previstas en el Código Ético para El Turismo a nivel mundial. Para lograr un equilibrio social es necesario que estos códigos sean aplicados en todos los ámbitos, no solo en el turismo. Los términos conceptuales citados anteriormente permitieron la orientación adecuada en torno a ciertos varios conceptuales que existían. En el siguiente apartado se procede a detallar la parte metodológica.

CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Tipo de investigación

Los estudios descriptivos se sitúan sobre una base de conocimientos más sólida que los exploratorios. En estos casos el problema científico ha alcanzado cierto nivel de claridad, pero aún se necesita información para poder llegar a establecer caminos que conduzcan al esclarecimiento de relaciones causales. (Paneque, 1998).

El tipo de investigación es descriptiva, es decir que se procedió a la descripción de los principales problemas que presenta el cantón Manta, en torno a la ética de los profesionales que se dedican al ámbito turístico.

2.2 Métodos y técnicas de investigación

2.2.1 Método Analítico-Sintético

Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte. La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad. (Rodríguez y Pérez, 2017).

Este método permitió analizar de forma general los aspectos relacionados con la ética de los profesionales que se dedican al ámbito turístico y posterior a esto se establecieron las principales y más relevantes síntesis, las cuales fueron ubicadas en el apartado correspondiente.

2.2.3 Técnica de investigación

Según Benavent, et al (2011), la revisión bibliográfica constituye una etapa fundamental de todo proyecto de investigación y debe garantizar la obtención de la información más relevante en el campo de estudio, de un universo de documentos que puede ser muy extenso.

Las técnicas que se utilizaron fueron: revisión de documentos oficiales en la cual se utilizaron documentos como: Plan Nacional de Turismo 2030, Plan de Ordenamiento Territorial GAD, Manta 2014. Mientras que en la revisión bibliográfica se revisaron documentos como tesis, libros, artículos, publicaciones científicas, entre otros.

2.3 Revisión de varias metodologías sobre la ética en el turismo

Para obtener la metodología propia a utilizar en la investigación, se procedió a indagar ciertos trabajos de otros autores. A continuación, se detallan las metodologías de dichos autores, las cuales se encuentran relacionadas con el actual trabajo investigativo (Tabla 5).

Tabla 5: Metodología de varios autores

Autores	Fases
USAID (2006)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico ético 2. Diseño y ejecución del modelo de gestión ética 3. Revisión de resultados 1. Retroalimentación
Narváez, Fernández, y Revilla (2009)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caracterización del lugar 2. Determinación de competencias ética-sociales de las empresas turísticas 3. Resultados 4. Conclusiones
Duarte (2015)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retrato del lugar 2. Diagnóstico 3. Elaboración de ejes estratégicos 4. Plan de acción
Reinoso (2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico turístico situacional del territorio 2. Análisis de la gestión turística 3. Formalización de un plan estratégico

Fuente: Elaboración propia

En esta etapa se procedió a la revisión de distintos modelos de gestión aplicadas a ética en el turismo, los cuales tuvieron por objeto el estudio de los aspectos que inciden en la relación comunicacional entre el cliente y el empleado. En estos modelos se hace énfasis en la aplicación de la ética durante el desarrollo de la actividad turística.

Esta etapa fue la más relevante de esta investigación, ya que permitió dilucidar los vacíos conceptuales, en torno a la propuesta y aplicación de estos modelos en el campo turístico.

2.4 Metodología para el estudio de la ética en los profesionales de turismo

En la siguiente tabla 6, se detallan las etapas utilizadas en la presente metodología de la investigación, las cuales se encuentran relacionadas con el estudio de la ética de los profesionales que se desempeñan en la actividad turística, en el cantón Manta.

Tabla 6: Metodología para el estudio de la ética en los profesionales de turismo

Etapas	Métodos, técnicas y herramientas
1. Características del campo de estudio	Análisis de documentos oficiales Figuras Analítico-sintético
2. Elaboración de la propuesta del plan de acción	Descripción Tablas Conclusiones Recomendaciones

Fuente: Elaboración propia

2.5 Descripción de pasos y métodos para el estudio de la ética en los profesionales de turismo

2.5.1 Características del campo de estudio

Este enunciado consistió en detallar los aspectos correspondientes a las principales características naturales y socioeconómicas del campo de estudio, en este caso este corresponde al cantón Manta.

El cumplimiento de este aspecto fue llevado a cabo por dos pasos. Al principio se realizó la revisión del documento oficial: Plan de Ordenamiento Territorial Descentralizado del cantón Manta GAD (2014).

Luego del respectivo análisis de dicha información, se procedió a la síntesis de los aspectos más relevantes relacionados con la investigación.

En esta etapa también se realiza un análisis FODA sobre las empresas turísticas del cantón Manta, en torno al manejo de la ética en el desarrollo de las actividades diarias. Este paso permite identificar los aspectos positivos y negativos del manejo de la ética de esta actividad en particular. Los resultados se ubican en una tabla, para una mejor visualización e interpretación de estos.

2.5.2 Elaboración de la propuesta del plan de acción

En este acápite se procedió a describir la propuesta en torno al uso adecuado de la ética en la actividad turística. La propuesta del plan de acción como tal, está compuesta por una serie de parámetros como: objetivos, misión, visión, alcance, entre otros.

La propuesta establece varios aspectos elementales que permitirán mejorar los problemas existentes en el cantón Manta, en torno al manejo de la ética por parte de los profesionales que se desempeñan en el ámbito turístico, contribuyendo a la masificación de un mejor servicio de calidad y calidez al servicio del turista.

Al finalizar el anterior paso, se procede a la determinación de las concernientes conclusiones y recomendaciones del trabajo de estudio, las cuales dan respuesta a los objetivos planteados al principio y los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación.

En el siguiente capítulo se procede a la redacción de los resultados de la investigación y a la descripción de la propuesta que fue planteada al inicio del proyecto investigativo, la cual contiene lineamientos enfocados en dar respuesta a los problemas existentes en la localidad en torno a la aplicación de la ética en los profesionales del turismo en el cantón Manta.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Características del campo de estudio

El cantón Manta está ubicado en la saliente más occidental de América del Sur sobre el Océano Pacífico. Fue creado como cantón el 22 de noviembre de 1922. Limita al norte y oeste con el Océano Pacífico, al sur con el cantón Montecristi y al este con los cantones Montecristi y Jaramijó. (GAD Manta, 2014).



Figura 2. Mapa cantón Manta
Fuente: Ecured

Manta tiene una población de 226.477 habitantes, de acuerdo con los datos oficiales presentados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC, resultado del Censo del año 2010, su crecimiento acelerado le han permitido convertirse en un polo de desarrollo, industrial, comercial, y especialmente turístico, siendo las industrias pesquera y turística las de mayor auge. La población urbana llega a 217.553 habitantes y la rural a 8.924 habitantes (GAD Manta, 2014).

Históricamente Manta ha sido un importante puerto pesquero, uno de los más importantes del país y han mantenido el intercambio de sus productos, fundamentalmente con los provenientes del mar. Este recurso ideológico de sus aguas marinas, conjuntamente con las destrezas de sus pobladores, convirtió a la ciudad en un importante centro de procesamiento de productos pesqueros. (GAD Manta, 2014).

El mercado del turismo interno predomina en el cantón Manta superando el 90% según datos proporcionados por los hoteles donde indica la nacionalidad de los huéspedes, es importante basar la publicidad en este importante segmento, así como incrementar la publicidad en el mercado receptivo del país (GAD Manta, 2014).

El cantón Manta es un polo de desarrollo industrial y comercial, siendo la industria pesquera la más representativa en cuanto a mayor generación económica y de trabajo, y la industria turística en cuanto a imagen y proyección futura, dadas las condiciones actuales, la industria turística es la que cuenta con mejores oportunidades y posibilidades de desarrollo a corto y mediano plazo; en los últimos tres años Manta ha tenido un gran despliegue turístico, recibiendo a centenares de visitantes nacionales y extranjeros que llegan a disfrutar del sol, mar y de los platos típicos del lugar (GAD Manta, 2014).

En el cantón Manta existen los siguientes establecimientos turísticos.

Tabla 7. Establecimientos turísticos del cantón Manta

Tipo	Cantidad
Alojamiento	110
Restaurantes, bares y cafeterías	293
Transporte terrestre turístico	4
Discotecas	16
Salas de recepción	19
Centro de convenciones	1
Agencias de viajes	33
Aeropuerto	1
Terminal de cruceros	1
Total	478

Fuente: GAD (2018)

El cantón Manta cuenta con 403 establecimientos que brindan servicios de carácter turístico, de acuerdo con la base de datos del municipio. Estos datos son muy necesarios para la aplicación de la propuesta, ya que se debe tener en cuenta el número de empleados que posee cada establecimiento.

El cantón Manta es considerado en la actualidad como el primer puerto atunero del Ecuador, tiene bondades y atractivos turísticos para visitar. Se puede llegar a esta ciudad ya sea por vía terrestre, marítima o aérea. Además, este cantón cuenta con el privilegio de recibir a todo tipo de cruceros internacionales y brindar al turista un paseo por la encantadora ciudad.

Manta cuenta con hermosas playas, siendo las más reconocidas las playas de San Mateo, Santa Marianita, Murciélagos y Tarquí. Estos atractivos cuentan con servicios de alimentación y diversión como bares, restaurantes y en la parte céntrica de la ciudad, discotecas y sitios nocturnos para la diversión en la noche. Además, se ofrecen actividades relacionadas con deportes acuáticos, donde se alquilan motos acuáticas, botes, yates, tabla de vela, sky, bodyboard y; también se practica surf y buceo.

3.1.1 Análisis FODA

El siguiente análisis FODA, está enfocado en revelar el contexto actual en el que se desarrolla el turismo y la manera en que los profesionales que se desempeñan en esta actividad aplican las buenas prácticas éticas. A continuación, en la tabla 6 se detalla el análisis FODA del cantón Manta.

Tabla 8. FODA

Parroquia San Mateo		
Aspectos Internos	Fortalezas	Debilidades
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal con intereses de capacitarse 2. Polifuncionalidad del personal 3. Personal con perfil universitario 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mala aplicación de la ética en el turismo 2. Falta de capacitación a los profesionales turísticos 3. Falta de compromiso de las autoridades
Aspectos Externos	Oportunidades	Amenazas

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cursos gratuitos de capacitaciones 2. Seminarios sobre la ética 3. Utilización de la tecnología 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Destinos más capacitados 2. Empresas con personal más capacitado 3. Desorganización
--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados proporcionados por este análisis muestran que hay debilidades en torno a la falta de capacitación del personal en torno a temas de la aplicación de la ética durante la atención al cliente. Las amenazas que aparecen son las empresas con más personal más capacitado, para realizar esta actividad y sobre todo la desorganización. Estos aspectos negativos deben ser tomados en consideración para buscar la solución a estos problemas.

No obstante, también hay fortalezas como contar con personal con intereses de capacitarse, polifuncionalidad del personal y personal con perfil universitario. También se evidencian oportunidades como cursos gratuitos de capacitaciones, seminarios sobre la ética y utilización de la tecnología, las cuales de ser aprovechadas de manera oportuna brindará grandes beneficios a todos los actores que intervienen en el turismo en esta localidad.

El análisis adecuado sobre estos aspectos es realmente importante, ya que, de realizar de manera correcta, se puede identificar las falencias de los profesionales turísticos que laboran en el destino. Luego del análisis pertinente se puede diseñar planes que contengan direccionamientos enfocados en la solución de los problemas y en la potenciación de la actividad turística.

3.2 Propuesta

La siguiente propuesta está direccionada en mejorar los aspectos relacionados con la ética en el turismo, determinando ciertas estrategias que ayuden a mejorar la práctica de las actividades turísticas, con la finalidad de lograr una armonía entre todos los actores que intervienen en esta actividad.

3.3.1 Introducción

La ética es un aspecto fundamental en el diario vivir y es muy requerida en las distintas áreas de trabajo, ya sean estos públicos o privados. En este caso de estudio, esta se enfoca de manera específica en los profesionales del campo turístico. Es de conocimiento general que existen

ciertas falencias en torno a la atención en estos lugares, a pesar de que se les brinda capacitaciones en seminarios, estos personajes no brindan la atención solicitada.

En consonancia con lo estipulado con anterioridad, se procede a la elaboración de la siguiente propuesta, la cual está orientada en fortalecer los aspectos con cuestionamientos, a través de la implementación de estrategias que van encaminadas en ofrecer una mejor atención de calidad y calidez a los turistas y a la sociedad en general.

3.3.2 Objetivos de la propuesta

Disminuir los problemas existentes en torno a la aplicación de los principios de la ética por parte de los profesionales que laboran en el ámbito turístico.

3.3.3 Misión

Buscar que el turismo se desarrolle en un ambiente armonioso, en el cual todos los entes vinculados como: prestadores de servicios turísticos, comunidad local, municipios y gobierno nacional, a estas actividades se sientan satisfechos.

3.3.4 Visión

Lograr que todos los profesionales actúen de forma ética a partir de la implementación de la propuesta, y que esta tenga un alcance nacional y que el destino logra una mayor consolidación a partir de la implementación de la propuesta.

3.3.5 Alcance de la propuesta

La presente propuesta busca resolver los principales problemas que existen actualmente en torno a la ética en los profesionales que se desempeñan en el turismo, en la ciudad de Manta. En caso de que esta propuesta obtenga los resultados esperados, se puede implementar a nivel provincial y posteriormente a nivel nacional.

Las actividades de la presente propuesta se detallan a continuación, en la siguiente tabla 9.

Tabla 9. Estrategias del plan de acción

Objetivo	Actividades	Áreas	Recursos	Responsables	Tiempo	Resultado
Capacitar a los empleados turísticos	Realizar charlas y capacitaciones	Departamento de atención al cliente Departamento de financiero Departamentos de recursos humanos	Humanos, financieros y tecnológicos	Representantes de servidores turísticos, Municipio, Gestores turísticos	2 veces por año	Brindar una mejor atención al turista
Fomentar el turismo igualitario	Capacitaciones y talleres	Departamento de atención al cliente Departamento de financiero Departamentos de recursos humanos	Humanos, financieros y tecnológicos	Representantes de servidores turísticos, Municipio, Gestores turísticos	6 veces por año	Satisfacer las necesidades de los turistas y la población
Conocer el nivel de satisfacción de los turistas	Realizar evaluaciones	Departamento de atención al cliente Departamento de financiero Departamentos de recursos humanos	Humanos, financieros y tecnológicos	Representantes de servidores turísticos, Municipio, Gestores turísticos	2 veces por año	Mejorar el nivel de servicio que recibe el turista
Realizar foros y presentaciones	Realizar interacciones con los turistas	Departamento de atención al cliente Departamento de financiero Departamentos de recursos humanos	Humanos, financieros y tecnológicos	Representantes de servidores turísticos, Gestores turísticos	3 veces por año	Mejorar la relación entre el turista y el profesional de turismo

Fuente: Elaboración propia

Las estrategias elaboradas en este plan de acción están direccionadas en potenciar el desempeño de los profesionales que laboran en los establecimientos turísticos del cantón Manta. Esto se logrará a partir de la aplicación de las buenas prácticas de los principios de la ética durante el desarrollo de esta actividad.

El plan de acción propuesto en este caso de estudio debe ser analizado y en caso de ser útil, se orienta a su aplicación, ya que las estrategias planteadas pueden ayudar a mejorar la situación actual de la ética de los profesionales que se desempeñan en el ámbito turístico, buscando así el beneficio de todos los actores que intervienen en el turismo.

Las áreas en las cuales se realizarán estas actividades son el área de atención al cliente, departamento financiero y recursos humanos. Es muy importante que se lleven a cabo las respectivas evaluaciones luego de que se realicen estas capacitaciones, de tal manera que permita evaluar si estas están otorgando los resultados esperados.

Los gestores turísticos, autoridades locales y los representantes de las actividades turísticas, juegan un papel determinante para el desarrollo del turismo, el apoyo que brinden ellos para solucionar estos problemas será esencial, para contribuir a una igualdad y equidad en la oferta de servicios de esta índole. La participación de estos actores que se desempeñan en el desarrollo del turismo en las localidades es fundamental para lograr todos los objetivos.

A continuación, se citan las conclusiones y recomendaciones finales de la investigación.

CONCLUSIONES

Los aspectos teóricos y metodológicos son relevantes y necesarios para el estudio de la ética de los profesionales que se desempeñan en el ámbito turístico en el cantón Manta y de la resolución de los problemas más comunes.

La ética juega un papel determinante en el desarrollo de la sociedad, en el ámbito turístico también es fundamental que esta se encuentra presente. Sin embargo, existen cuestionamientos que se evidenciaron en la investigación, por lo cual se orienta a trabajar en estos.

Los resultados obtenidos de la investigación pueden ser utilizados para combatir los problemas actuales, en torno a la ética, con la finalidad de brindar una mejor atención a los turistas y cubriendo en mayor medida todas sus necesidades.

La propuesta que se detalló en el apartado de los resultados está enfocada en mejorar los aspectos con mayor cuestionamiento en base a la ética de los profesionales del turismo. Esta contiene ciertas estrategias que ayudarán a potenciar las debilidades a través de la realización de las actividades propuestas.

RECOMENDACIONES

El estudio sobre la ética en el turismo en el cantón Manta, proporcionó información relevante, la cual puede ser empleada para resolver problemas relacionados con la ética profesional en el ámbito turístico.

Los resultados de este estudio pueden ser analizados por las autoridades turísticas de la región, con la finalidad de que apliquen esta propuesta, debido que esta contiene ciertos lineamientos importantes que permitirán mejorar la situación actual.

Se orienta a implementar el plan de acción propuesto al finalizar esta investigación, el cual tienen la finalidad de mejorar la ética en los profesionales que se desempeñan en el turismo, ya que esta contiene estrategias que pueden ser utilizadas para solucionar los problemas y a su vez potenciar la calidad del servicio que se le brinda al turista.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Betancur, G. (2016). La ética y la moral: paradojas del ser humano. *Revista CES Psicología*, 109-121. <https://n9.cl/n7ks>
- Benavent, R., González, G., González, J., & Alonso, A. (2011). Fundamentos para la realización de búsquedas bibliográficas. *Acta Pediátrica Española*, 131-136. <https://n9.cl/eat6>
- Castillo, Velázquez y Hernández. (2015). Turismo y exclusión social en Mahahual, Quintana. [III Congreso Coodtur Temas Pendientes y Nuevas Oportunidades en Turismo y Cooperación al Desarrollo] Universidad Rovira i Virgili Tarragona, España 18-11-2015 5ta. Ed pp. 63-7. <https://n9.cl/mf4xj>
- Duarte, T. (2015). El método ODIT (Observación, Desarrollo e Ingeniería Turística) y su uso para la planificación estratégica y el desarrollo de los destinos turísticos. *Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, UNED*, 1-14. <https://n9.cl/qfy5>
- GAD, Manta. (2014). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. Manta. <https://n9.cl/ymu2o>
- Guerrero, P y Ramos, R. (2014). Introducción al Turismo. México: Grupo Editorial Patria, S.A. <https://n9.cl/1lbzy>
- Hernández, Z. (2014). Introducción a la Ética. México: Grupo Editorial Patria, S.A. <https://n9.cl/52n7g>
- Loor, L, Alemán, A y Pérez, M. (2018). La actividad turística en el Ecuador: ¿Turismo consciente o turismo tradicional? *Revista ECA Sinergia.*, 97-108. <https://n9.cl/o8wi>
- Moya, J. (2016). La ética del profesional en turismo. Servicio hotelero innovador y sostenible. *Études caribéennes*, 33-34. <https://n9.cl/vhkcu>
- Narváez, M., Fernández, G y Revilla, J. (2009). Competencias éticas y sociales de las empresas turísticas de la península de Paraguaná. *Visión Gerencial*, 126-138. <https://n9.cl/n2gq1>
- OMT. (1994). Introducción al Turismo. Madrid: OMT. <https://n9.cl/u6th>
- OMT. (2020). Convención marco sobre ética del turismo. Madrid: Organización Mundial del Turismo. <https://n9.cl/xhqzv>
- Ministerio de Turismo, (2013). Código de Ética de Turismo. 1-7. <https://n9.cl/dudt>
- Organización de las Naciones Unidas, (2016). Ética profesional. Viena. <https://n9.cl/rzow>

- Perla Gómez Gallardo (2017). *Ética y valores 1*. ISBN 978-607-616-107-4. <https://n9.cl/zbyx>
- Mónica Pérez de las Heras (2008). *Manual del turismo sostenible: Cómo conseguir un turismo social, económico y ambientalmente responsable*. <https://n9.cl/9b73m>
- Conferencia Mundial de turismo sostenible (1995). *Carta del turismo sostenible*. Lanzarote España. <https://n9.cl/pige>
- Capece, G (1997), *Turismo Sostenible y sustentable, una visión holística* Edición CID, Buenos Aires, Argentina. <https://n9.cl/y5h8>
- Paneque, R. (1998). *Metodología de la Investigación: Elementos básicos para la investigación clínica*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas. <https://n9.cl/n6ps>
- Reinoso, D. (2017). *Modelo de Gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador*. *Dialnet*. <https://n9.cl/16g2>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. O. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción de conocimiento*. *REVISTA EAN*, 179-200. <https://n9.cl/ir4dt>
- USAID. (2006). *Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado*. Bogotá. ISBN 958-33-9228-6: Casals & Associates Inc. <https://n9.cl/45nry>
- Víquez, Z., & Fallas, H. (2010). *Ética aplicada a la actividad turística*. San José, Costa Rica : Instituto Nacional de Aprendizaje. <https://n9.cl/4g31u>