



ÉTICA EM TURISMO

Nely Wyse *

O homem quando guiado pela ética, é o melhor dos animais; quando sem ela é o pior de todos (Aristóteles)¹.

Abstract

This article deals with the theme “Vocational training for tourism” from the perspective of ethics in postmodern society. Based on an analysis of the three vocational training principles for tourism established by the new curricular parameters set by the Ministry of Education and Culture (MEC) – aesthetics of sensibility, identity ethics, and equality policy–aligned to the virtues of prudence, temperance, courage, and justice, the points of convergence between ethics and the so-called “sustainable tourism” are set. The proposal recognizes the intrinsic interdisciplinary character of the tourism sector, acknowledging that tourism is part of the Human Sciences and therefore it is subjected to societies’ paradigm shifts. This approach aims to exclude reductionist views that intend to segment the phenomenon of tourism, thus losing sight of what is intrinsic to it – its complexity.

Keywords: Ethics; Tourism; Vocational Training; Sustainable Development.

INTRODUÇÃO

A Conferência Anual da OMT², realizada em Natal no ano de 2000, lançou para o *Código mundial de ética para o turismo*³. Esse código deve ser o instrumento balizador para as práticas de turismo e para a educação em turismo.

No mesmo ano de 2000, o MEC publicou os *Referenciais Curriculares Nacionais da Educação Profissional de Nível Técnico*⁴, em que são apresentados princípios da educação profissional, como: estética da sensibilidade, ética da identidade e política da igualdade. Esses princípios receberam equivalência nas idéias de “fazer bem feito”, de “mérito como

valor profissional” e de “*autonomia e liberdade do profissional*”.

O outro componente introduzido nesse período foi o de educação por competência⁵. Competência é um conceito que abrange o *saber*, o *saber ser*, o *saber fazer* e o *conviver*, saberes que permitem ao trabalhador responder a um mundo de trabalho em constante mutação.

Esses três elementos – o código de ética, os referenciais curriculares e a educação por competências – reconfiguram o quadro para quem faz educação profissional de forma geral e, especialmente, para quem faz educação profissional para o turismo, o objeto de interesse deste artigo.

A questão que vamos especular é: como educar alunos para trabalhar no setor de turismo com currículo em formato de competências alinhado aos princípios da estética da sensibilidade, política da igualdade e ética da identidade, de forma a alcançar um turismo sustentável?

O CÓDIGO MUNDIAL DE ÉTICA PARA O TURISMO

O código de ética do turismo cria um marco de referência para o desenvolvimento responsável e sustentável do turismo mundial no início do milênio. Existe a previsão de triplicar o volume do turismo mundial nos próximos 20 anos. Conseqüentemente, há a ameaça de ampliar os efeitos negativos da atividade turística. A intenção da OMT ao propor esse código é minimizar esses efeitos negativos no meio ambiente e no patrimônio cultural e, ao mesmo tempo, beneficiar os residentes em destinos turísticos, principalmente nos locais em desenvolvimento.

A estrutura do código de ética parte de um axioma – a contribuição do turismo para a compreensão e o respeito mútuo entre os homens – expresso no artigo 1º, e desdobra sua estrutura dedutiva nos artigos:

* Filósofa, formada pela UFRJ. Assessora técnica da área de Turismo e Hospitalidade do Senac Departamento Nacional.
E-mail: nelywyse@senac.br.

- 2º - turismo como instrumento de desenvolvimento individual e coletivo;
- 3º - turismo como fator de desenvolvimento sustentável (esse artigo refere-se diretamente ao meio ambiente);
- 4º - turismo como fator de enriquecimento do Patrimônio Cultural da Humanidade;
- 5º - turismo como atividade benéfica para os países e para as comunidades de destino;
- 6º - obrigações dos agentes de desenvolvimento turístico;
- 7º - direito ao Turismo;

...

o código mundial de ética para o turismo expressa a intenção de promover uma ordem turística mundial ética – equitativa, responsável e sustentável – em benefício de todos os setores da sociedade (empresários, trabalhadores, comunidade local e turista).

8º - liberdade no deslocamento turístico;

9º - direitos dos trabalhadores e dos empresários da indústria turística; e

10º- resolução de litígios⁶.

Sintetizado, o código mundial de ética para o turismo expressa a intenção de promover uma ordem turística mundial ética⁷ – equitativa, responsável e sustentável – em benefício de todos os setores da sociedade (empresários, trabalhadores, comunidade local e turista). Pretende, ainda, preservar e valorizar os patrimônios natural e cultural, assim como afirmar o direito ao turismo e à liberdade dos deslocamentos turísticos. O turismo está proposto, assim, como um setor produtor e distribuidor de um bem comum, que promove a maximização de benefícios e um mínimo de prejuízo.

PRINCÍPIOS DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

Os princípios da educação profissional – estética da sensibilidade, política da igualdade e ética da identidade – respondem às exigências da sociedade globalizada para a educação profissional e para a educação para a cidadania. Eles devem garantir as competências básicas para o profissional situar-se diante de si mesmo, diante de outros profissionais e diante de seus concidadãos. Esses princípios serão indicados a seguir de forma sintética, para, posteriormente, serem articulados com as competências do profissional de turismo.

Estética da sensibilidade – Sob esse registro estão incluídos os conceitos de qualidade, perfeição, cuidado, capricho, acabamento, tratamento personalizado. Inserem-se também na *estética da sensibilidade* o respeito pelo cliente, a diversidade da produção, a criatividade, a beleza e a ousadia. Num último bloco, encontram-se as competências de

criatividade, a liberdade, a leveza e a cidadania.

Esse princípio refere-se ao caráter do profissional, representando sua identidade. Nesse sentido, quanto melhor executar sua atribuição, melhor profissional ele será. A estética da sensibilidade é o que valoriza, orgulha, dá respeito e dignidade ao profissional e à profissão: é o conceito de qualidade que deve impregnar toda a produção e é o indicador do seu mérito.

A *estética da sensibilidade* está associada a um manancial de possibilidades do espírito humano, manifesto como diversidade de sua produção, empreendedorismo e espírito de risco, bem como força para definir seu caminho no mercado de trabalho, identificando e aproveitando oportunidades. É um espaço de liberdade e criação para quem consegue escapar dos enquadramentos, exercendo sua criatividade e, de forma ousada, buscando a beleza e recusando a mediocridade e a prisão do espírito.

Por fim, a *estética da sensibilidade* está associada a um modo de existir socialmente comprometido. São profissionais que reconhecem no seu trabalho uma forma concreta de agir sobre o mundo e defendem sua intervenção como expressão de sua cidadania. É uma posição política de engajamento e responsabilidade com a comunidade.

Política da igualdade - *Todos têm direito à educação. Todos têm direito ao trabalho. Todos têm direito à profissionalização*⁸. Esses direitos universais encontram-se presentes e em comunhão na educação profissional como educação para o trabalho e são o cerne do princípio da *política da igualdade*.

O trabalho humano traz em si dois valores: o da remuneração e o do reconhecimento social. Esse princípio pressupõe que o valor do homem e sua dignidade são decorrentes do seu trabalho e, conseqüentemente, condena todas as formas de trabalho que recusem essa dignidade,

tais como o trabalho escravo ou de crianças, o de caráter predatório da natureza, enfim, qualquer trabalho que degrada a vida.

Está contido nesse princípio, necessariamente, o valor humano que o trabalho produz. O homem se humaniza pelo trabalho, amplia sua subjetividade, suas possibilidades afetivas, cognitivas, relacionais e operacionais. No seu trabalho manifesta sua boa vontade em relação ao mundo e seu valor. A *política da igualdade* traz em si, também, a recusa a toda forma de preconceito ao trabalho e ao trabalhador manual e às tarefas consideradas menos nobres. Os conceitos de mérito, competência e qualidade estão diretamente envolvidos nesse princípio.

Na educação, a *política da igualdade* é desenvolvida com atividades em grupo, quando cada aluno, individualmente, interage de diversas formas com os outros. Permite que seja desenvolvida uma participação de liderança ou de apoio em grupos maiores e menores, com papéis diferentes. Ou seja, exercita diversas possibilidades de participação e de respeito à participação dos outros. Desenvolve valores de lealdade, solidariedade e companheirismo.

Ética da identidade – O principal objetivo desse princípio é o desenvolvimento da autonomia para gerenciar sua vida profissional e monitorar seus desempenhos. Essa autonomia traduz-se por liberdade na vida pessoal, por escolhas na vida social e por deliberação na vida profissional. Representa construir, dentro de si, os princípios e valores responsáveis por sua identidade e que dão o tom da participação do profissional no mundo.

A *ética da identidade* permite que os conhecimentos técnicos e metodológicos sejam utilizados visando fins virtuosos. Coloca valor na ação escolhida e no modo de executá-la. É a possibilidade de responder de forma autônoma, criativa e inovadora na prática profissional.

COMPETÊNCIAS GERAIS DO PROFISSIONAL DA ÁREA DE TURISMO

O profissional de turismo trabalha com produtos, serviços e bens – frequentemente intangíveis –, visando o conforto e o bem-estar de um cliente específico: o turista. Para isto, deve desenvolver as seguintes competências gerais:

- oferecer credibilidade e garantia;
- ser detalhista e meticoloso;
- ter capacidade de organização e de trabalhar em equipe;
- identificar os próprios limites;
- reconhecer os limites do outro;
- saber parar;
- disposição para ajudar, ter cortesia e amabilidade;
- realizar comunicação efetiva;
- ter criatividade;
- ser capaz de auto-aprendizagem e inovação;
- apresentar-se para a atividade;
- capacidade de negociação;
- capacidade de manejo e resolução de conflitos; e
- apresentar flexibilidade.

Essas competências gerais serão posteriormente alinhadas com as virtudes, de forma a promover a educação para o turismo

ÉTICA E EDUCAÇÃO PARA O TURISMO

É sempre um desafio refletir sobre *ética*, principalmente quando associada à educação. A dificuldade é aparente porque, a rigor, a questão ética é sempre uma questão de educação moral. Quando

localizado na educação para o setor de turismo, pode-se afirmar que não existe um reconhecimento devido da relevância da educação moral para o profissional de turismo. Pode-se atribuir essa insensibilidade ao fato de o turismo apresentar-se como um *saber técnico*, e a ética, como uma reflexão filosófica.

Temos como tarefa demonstrar a inerência dos valores éticos para os profissionais que trabalham no turismo. É esse o caminho e o sentido desse texto.

A primeira preocupação foi realizar um levantamento de publicações, produtos, reflexões e matérias que pudessem existir associando turismo e ética.

Os documentos encontrados foram:

- Código Mundial de Ética do Turismo – OMT;
- Código de Ética da Associação Brasileira de Agentes de Viagens;
- Código de Ética da Indústria de Hotéis do Amazonas;
- Código de Ética dos Bacharéis em Turismo;
- Código de Ética dos Guias de Turismo do Rio de Janeiro; e
- Código de Ética de Turismo Cultural – Espanha.

Os livros encontrados foram:

- Turismo, o desafio da sustentabilidade, de Marta Irving e Júlia Azevedo;
- Turismo sustentável: turismo cultural, ecoturismo e ética, de John Swarbrooke;
- Ética e qualidade no turismo do Brasil, de Cintia Moller Araujo; e
- Turismo com ética – organização, de Luzia Neide Coriolano.

Observa-se que existe uma equivalência no tratamento de ética no turismo com o conceito de desenvolvimento sustentável. O *Código de Ética da OMT* refere-se sistematicamente ao desenvolvimento sustentável. A segunda equivalência é da idéia



de ética com a idéia de qualidade. Apesar de estarmos diante de conceitos diferentes, não existe equívoco nessas equivalências, uma vez que o conceito de *turismo sustentável* e a idéia de *qualidade* são inerentes à dimensão ética. Existem questões que tangenciam os temas *desenvolvimento sustentável* e *ética*. Destacamos, entre elas:

- preservação dos patrimônios histórico e cultural;
- integração entre os povos e as culturas, que será tratado como equivalente à luta pela paz ;
- desenvolvimento econômico, que será tratado como equivalente à luta contra a pobreza.

Precisamos contextualizar a realidade em que esses elementos – educação, ética e turismo – serão considerados. Estamos, desde o fim do século XX, numa sociedade caracterizada por tecnologia da informa-

ção e globalização da comunicação. Essa sociedade recebe o nome de “*sociedade pós-moderna*”⁹. Podemos atribuir o desenvolvimento do turismo como fenômeno econômico e social a esse modelo de sociedade. A cadeia observada é: nova sociedade, novo homem, outras demandas. Conseqüentemente, os produtos e serviços turísticos também são produzidos para atender a esse novo perfil do consumidor da tecnologia e da comunicação. O turista é o protótipo do homem pós moderno.

TIPOLOGIA DO TURISTA

Para entender às demandas do turista, é necessário um levantamento de sua tipologia. Tal personagem foi criado pela sociedade pós-moderna, e é chamado de cliente ou consumidor dos serviços turísticos. A estratégia é refletirmos sobre suas necessidades, exigências e demandas e, posteriormente, pautarmos as competências necessárias aos profissionais que irão atendê-lo. Obviamente, essa é uma abordagem sintética, mas tentaremos fazer esse exercício com a finalidade de entender como a prática do profissional do turismo é afetada por sua educação ética

O nosso turista tem como características: aumento do tempo livre e de receita, poder de consumo e práticas de entretenimento. Existe uma exigência de lazer, de práticas lúdicas, e a busca do prazer é o elemento determinante. O turista pós-moderno é um homem *individualista*, ou seja, chama-se de individualista o homem que tem grande autonomia e não precisa conviver em sociedade. Tem infra-estrutura em casa – *freezer*, computador, sistema de entrega, supermercado, pode trabalhar, produzir, ganhar dinheiro. Pode viver sem ter contato com ninguém.

Essa idéia de indivíduo – uma idéia da sociedade pós-moderna – tem como implicação sua independência da vida social e política. Produção histórica, o indivíduo teve

como ancestral, na Antigüidade, o *cidadão* (que é o homem da *pólis* que delibera sobre o destino de sua cidade); na Idade Média, o *humano* (em contraponto à idéia do Divino); e, na Modernidade, o *homo faber* (o homem é o que faz, um *profissional*).

A idéia de indivíduo decorre de um modo de produção capitalista, que tem como valores éticos centrais a liberdade e os direitos do homem¹⁰. Observa-se um deslocamento da idéia de bem comum para bem privado. Observa-se uma maneira de pensar e de estar no mundo completamente distinta da que já existiu historicamente. E, obviamente, existe uma potencialização econômica desse personagem. Sob a ótica do mercado, o indivíduo tem o estatuto de consumidor em potencial, um segmento de mercado que será tratado de forma própria pelo marketing.

O indivíduo pós-moderno, enquanto turista, foi reconhecido como um segmento produzido pela chamada “*indústria da solidão*”. Esse perfil de turista – identificado por Jost Krippendorf, na obra *Sociologia do turismo*¹¹ – tem um componente psicológico próprio: um sentimento de depressão, um *sem-sentido* em sua existência e, por conseguinte, um interesse em entender como outras pessoas e culturas têm esse sentido.

O tema da depressão é fundamental para entender o indivíduo/turista. Ele é identificado como o sentimento de sem-sentido na vida. Na verdade, nem se faz a pergunta humana essencial pelo sentido da vida. A existência é enfadonha, tem um sentimento de náusea diante das questões políticas e sociais. Esse sem-sentido da existência, que é uma vivência, um sentimento, uma maneira de existir típica desse personagem pós-moderno turista, irá produzir uma série de demandas, entre elas esse desejo de experimentar vivências alternativas. Essa demanda está provocando o desenvolvimento do turismo como economia da experiência. O turista se pergunta, de forma inconsciente, o que acontece,



O homem, para se tornar homem, animal racional, precisa fazer um aprendizado nessas dimensões. Ele só se humaniza pela educação.

principalmente nas sociedades menos desenvolvidas. Como essas pessoas tão simples conseguem fazer um artesanato de barro e ficarem felizes com isso? Como podem ser tomadas de um sentimento de completude, de missão cumprida e de felicidade? No Piauí, existe uma senhora muito idosa que faz peças de cerâmica. A peculiaridade de sua prática está na posição tomada por ela para a produção: ela faz isso dobrada ao meio. Ela foi fotografada e esse retrato é um atrativo para os turistas irem até o local em que mora a senhora e fazer peças de cerâmica da mesma forma que ela. A idéia subentendida é: como o fazer cerâmica pode ser um estimulador de prazer? Como a experiência de fazer jarros dessa forma permite dar um sentido à existência que ele, turista, não tem? Ele quer mais do que consumir e comprar. Ele quer experimentar. Ele quer fazer o jarro, quer sair na fotografia como alguém que faz cerâmica e fica feliz.

O mercado produzirá para esse turista, produtos, recursos e serviços como cruzeiros para solteiros, práticas de entretenimento e outros. Sempre desejante, sem poder parar e enfrentar sua depressão, o indivíduo recebe da indústria do turismo e do entretenimento os momentos de prazer que justificam sua existência.

O outro lado desse perfil do turista

pós-moderno é que não é um turista contemplativo, alienado; é um turista que usa a atividade econômica do turismo para dar sentido à sua vida. Obviamente são pessoas com poder aquisitivo maior, exigem qualidade de atendimento e conservação do destino. São seres humanos conscientes, que demandam condições dignas de vida dos moradores do destino. Não admitem miséria e coisas degradantes à condição humana. A miséria humana ofende a todos os homens, e principalmente ao turista. Não é a pobreza que avilta, ou a simplicidade da comunidade visitada. O turista não aceita a indignidade de ter um homem alienado das suas condições humanas, sem possibilidades de acesso social. O turista exige essa dignidade; ele é intolerante com a violência e a injustiça social. O turista reclama, também, por segurança e credibilidade nas relações estabelecidas, e podemos identificar nessa postura a exigência de práticas éticas.

ÉTICA

Precisamos, para trabalhar a interseção ética e turismo, resgatar a construção da ética e os valores identificados como essenciais para a educação do homem no Ocidente.

Quando Aristóteles começa a estabelecer as categorias, os gêneros, as espécies, enfim, registrar e sistematizar tudo que existe e fazer o grande inventário dos seres, ele definirá o homem pela sua natureza: o homem é um animal e é racional. Quer dizer, o homem contém em si a sua própria contradição. O grego usa a figura do Minotauro como metáfora para dar conta dessa contradição, dessa confusão que é o homem, e que é também a idéia do Minotauro: corpo de besta e a capacidade de planejamento humano. O Minotauro concilia essa ambigüidade definida por Aristóteles. Na verdade, é inerente ao homem conviver com essa contradição. Nossa identidade é composta por essa dualidade. A ambivalência de animal e racional apresenta-se

de diversas formas: consciente e inconsciente, racional e irracional, razão e paixão

As quatro definições de homem dadas por Aristóteles¹³ são:

- O homem é um animal racional.
- É um animal moral ou ético.
- É um animal social.
- É um animal político.

A sociabilidade, a polidez, a generosidade e a tolerância são manifestações dessa sociabilidade humana. Na dimensão moral, buscar o bem, a justiça, a vida virtuosa e, na prática política, buscar conhecimento para exercer a liberdade e a sua cidadania¹⁴. Perpassando a dimensão de animal e racional, temos a dimensão moral, a consciência moral, valores e virtudes que permitem a sociabilidade humana e a prática política. Mas isso não é inato. Da mesma forma, a polidez, a delicadeza, a generosidade são virtudes desenvolvidas, criadas pela educação. Também a disposição para a vida social, política e ética exige aprendizado. O homem, para se tornar homem, animal racional, precisa fazer um aprendizado nessas dimensões. Ele só se humaniza pela educação. Ou seja, toda vez que alguém é excluído do acesso ao conhecimento, está se tornando menos homem, menos ser, menos humano. Ou de outra forma: mais animal, mais bestial, mais Minotauro, mais próximo ao que não tem liberdade e ao que não pode ter cidadania.

Na verdade, essa dimensão ética é responsável pela condição humana. Que dimensão ética é essa? É o que se chamará de consciência moral. É uma dimensão interna, espiritual, o lugar da alma, no qual o homem está submetido aos desejos, vontades, paixões, interesses e, apesar de toda pressão instintiva, conseguir deliberar e escolher conforme o *dever ser*. A dimensão moral é exatamente essa. Provavelmente, quem está lendo este texto gostaria de estar numa atividade de lazer, mas está fazendo seu dever, sentado, educado, refletindo sobre



essa questão moral.

O que significa isso? A dimensão moral, a consciência moral é uma segunda natureza. A primeira natureza é aquela dada por Deus. A segunda natureza é a natureza humana, criada pela educação. E sem educação moral, nos tornamos menos homens, na medida que não realizamos a nossa identidade humana. Quer dizer, como se fôssemos chamados a uma grande vocação, a uma grande missão, a uma grande tarefa, que deve ser realizada no percurso da vida, no tempo em que estivermos aqui. Esse percurso nos dá a dimensão bem nítida, em direção ao bem, em direção à felicidade, à virtude, à excelência do ser humano. É esse o convite feito pela educação moral: nos tornarmos mais humanos. E sermos *mais humanos* significa minimizar as imperfeições e qualificar cada vez mais no sentido da excelência humana: sermos homens de bem.

Contraposta à dimensão racional do homem-racional é ratio, medida, capacidade de cálculo – existe no homem a dimensão da vontade, do desejo. Não sabemos se ela está ligada ao ventre ou ao coração, mas a dimensão da vontade é a dimensão do desejo que pressiona a favor das paixões e diz: *faça o que quer, e não o que deve fazer*. A razão diz o que devemos fazer para viver conforme o bem. A vontade diz o que queremos fazer para alcançar o prazer ou aumentar nosso ganho. São contradições ou conflitos, nos quais um chama para o dever, e o outro, para o prazer, para o que queremos realmente.

Para educar a razão usaremos a matemática, a lógica, a aritmética, a geometria. Podemos educar à razão de muitas formas, temos muitos instrumentos, disciplinas, metodologias para ampliar e desenvolver a razão. Para educar a dimensão moral, para educar a vontade, fazendo que se submeta à razão, criar o homem do *dever ser*, criamos uma segunda

natureza, submetendo, moldando e enquadrando o desejo a dimensão da vontade¹⁵ Na realidade, quando se fala da idéia de educar a vontade e os desejos para transformar o homem num ser ético, está se dizendo o seguinte: os desejos e as vontades não serão reprimidos ou negados. A proposta é de educa-los, tê-los sob controle do próprio sujeito moral para potencializar sua dimensão humana. Torná-lo *virtude*, a idéia de poder sobre si mesmo. O herói é um homem virtuoso porque tem esse poder, que é exatamente tornar aliados seus o que poderiam ser seus potenciais inimigos: as suas vontades, seus desejos ou suas paixões.

A idéia central é que nenhuma virtude é natural e, portanto, é um desafio e uma extrema conquista chegar até ela. É inerente a idéia de virtude, compreendê-la como o ápice entre dois vícios. A boa medida, a harmonia, o equilíbrio, nada ao extremo, aquela sabedoria grega que herdamos segundo a qual os excessos são sempre vícios. Essa medida da virtude é sempre o meio termo entre dois vícios. É difícil entender porque

O herói é um homem virtuoso porque tem esse poder, que é exatamente tornar aliados seus o que poderiam ser seus potenciais inimigos: as suas vontades, seus desejos ou suas paixões.

esse meio termo acontece nas ações práticas e cada vez de forma diferente, exigindo que a virtude esteja tão interiorizada na alma de modo que, a cada situação de conflito, o homem moral possa ser flexível e relativizar seu comportamento e decisão.

O moralista é rigoroso e intransigente¹⁶. O homem ético deve, o tempo inteiro, aquilatar até que ponto o agir virtuoso pode ser o menor mal. Mentir, por exemplo. Mentir para proteger alguém de ser preso ou morto pode ser uma atitude virtuosa. A consciência moral precisa ter uma capacidade de reflexão em cada situação, já que esses termos nunca são absolutos. A virtude da coragem estaria entre a covardia e a temeridade. A virtude da dignidade, entre complacência e egoísmo; a virtude da doçura, entre a cólera e apatia.

Como se tornar virtuoso? Esse é o grande desafio, até porque é muito difícil ver o que está dentro de sua alma, se auto-observar, identificar o adversário dentro do seu próprio coração. Reconhecer em si a origem do mal é tarefa árdua. Resposta aristotélica: nos tornamos virtuosos pela prática, pela disciplina e pelo hábito. É a ação virtuosa que confere ao homem tal qualidade. A idéia principal é a seguinte: comece imitando, finja que é virtuoso, porque na verdade o que interessa é a ação. Você finja tanto, representa tanto, que, no final, se torna o que representa, é o que parece ser.

Uma ótima ilustração de ser o que aparenta, encontramos no filme de Almodóvar, *Tudo sobre minha mãe*. Uma personagem, um travesti – aquelas situações em que a natureza engana-se e coloca uma alma feminina num corpo masculino – diz sobre sua aparência: *“Coloquei silicone na maçã do rosto, no queixo, no busto, fiz lipoaspiração na cintura e agora eu pareço com a idéia que eu tenbo de mim. Eu me pareço com o que eu sou.”*

De forma semelhante, a idéia de virtude é a de manifestar uma identidade interna como poder, como

afirmação de valor diante da vida. A idéia da virtude é essa: manifestar-se virtuoso. A ação virtuosa torna o homem virtuoso. O homem não é justo em si, é a ação justa que torna o homem justo. É sempre nessa manifestação comportamental, nas relações com outros homens, nas decisões, que estão contidos interesses de outros homens, na prática social, profissional e política que a materialidade da ética se manifesta.

A *regra de ouro* das ações éticas é universal e é identificada de duas formas. A primeira, pela frase bíblica “faz aos outros o que queres que façam a ti”; e a segunda pela máxima kantiana “age de forma que tua ação possa tornar-se uma norma universal”.

O que sustenta a atemporalidade da lei moral é o princípio da reciprocidade nela contido. Existe uma validade objetiva. Todo mundo reconhece, é inquestionável, absoluto, universal, que o comportamento é ético quando usa como critério a máxima “faz aos outros o que queres que façam a ti”. Essa é a diretriz, a grande luz no fim do túnel do nosso conflito, porque, obviamente, essa dimensão ética é extremamente complexa. Ela é fonte de medo, de ansiedade, de angústia, de pressão, enfim, é um aprendizado constante. Chegar aos 50 anos como se fosse um adolescente de doze, inseguro, e o tempo inteiro aprendendo porque tem essa dinâmica conflituosa da própria dimensão humana. O que devo fazer? Recuperar a máxima que submete a vontade ao crivo da razão: Faz aos outros o que queres que façam a ti, ou, agir de forma que a ação possa tornar-se uma norma universal. É a mesma norma dita de duas maneiras: uma dimensão religiosa e outra filosófica.

VIRTUDES E AS COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DE TURISMO

Começaremos por identificar o que é próprio da ética. O que difere, o que especifica, o que define ou distingue a dimensão ética é sempre

a prática das relações humanas. É no exercício das ações, nos comportamentos, nas ações manifestas que podemos reconhecer a ética. Ou seja, apesar de ser um valor encravado no caráter humano pela educação, estar na alma humana, a ética é reconhecida essencialmente na prática da vida social, profissional e política dos homens.

No clássico “*Ética a Nicômaco*”, de Aristóteles, são trabalhadas dez virtudes, das quais consideraremos apenas quatro para um turismo com ética. São elas: prudência, temperança, coragem e justiça.

Prudência é a liberdade de escolher com conhecimento. Existe uma pergunta que precede toda a ação: sou prudente? Considerei, refleti, avaliei a situação na sua abrangência? Exercito a reflexão considerando todos os envolvidos? Faço aquela imitação da virtude da prudência, o tempo inteiro? Exercito essa dimensão ética? Estou me tornando mais prudente? Quer dizer, estou evoluindo nessa virtude? Essa é uma questão de fundo para cada uma das outras virtudes.

Prudência é a virtude de escolher, com conhecimento, uma justa determinação de fazer o que é melhor. É uma virtude intelectual, depende do conhecimento e da razão. É uma virtude que permite deliberar corretamente sobre o que é bom e o que é mal. *Prudência* é um bom senso a serviço da boa vontade; *prudência* diz o que fazer e como fazer. Essa virtude orienta as outras porque diz o que eu devo fazer; é a grande questão da ética: como eu devo agir? E mais ainda: que meios e que fins utilizar para isso? Então o que fazer e como fazer, obviamente numa circunstância sempre de vida, de existência, de variáveis de incerteza, de risco e de acaso; essa composição do universo humano, enfim, que só se delibera quando se tem escolha.

Em situações que não temos escolha não é possível ser prudente. Mas, de qualquer forma, sempre se

deve querer os bons fins e, para isso, utilizar os bons meios. Não se pode pensar em meios não legítimos para alcançar bons fins. Observemos, por exemplo, as questões politíqueiras, da política menor, da política que não tem nem meios e nem fins públicos e que está comprometida com o privado. Essas circunstâncias tão próximas do nosso cotidiano dissociam os meios dos fins, como se a política não se submetesse à ética. Um bom fim pressupõe um bom meio. É uma sabedoria prática, da ação, que leva em conta o futuro.

Três situações da vida podem ilustrar as conseqüências da falta de prudência:

- + • uma sexualidade sem prudência é um alto risco;
- uma economia sem prudência é predatória
- um turismo sem prudência é ne fasto para todos os envolvidos.

Essa dimensão da prudência – o fato de ser uma virtude moral, uma dimensão da alma, do espírito – tira dela a dimensão de concretude, de realidade para qualquer relação que possamos ter na sociedade. Não falamos de nada irreal ou virtual, delirante ou transcendente. Falamos de coisas reais, concretas, materiais, que pautam as nossas relações cotidianas diariamente, permanente em todas as relações sociais, profissionais e, principalmente, essa dimensão de atendimento ao turista ou alguém que não é da nossa comunidade. Talvez tenhamos dificuldade de identificar o ato prudente, mas o ato imprudente é imediatamente reconhecido.

Relacionamos algumas competências necessárias ao profissional de turismo como adequadas em relação à prudência:

- deve oferecer credibilidade e garantia;
- deve ser meticuloso (pode se perder a idéia que você perde a eficácia da ação num detalhe, ou seja, um detalhe mal planejado pode comprometer todo o projeto);
- apresentar capacidade de organização e trabalho em equipe.

A segunda virtude selecionada é a **temperança**. Ser temperante é ser senhor dos seus desejos, saber contentar-se com o necessário e insensibilizar-se com o desnecessário. A *temperança* é virtude que tem muito a ver com a dimensão sensível da vida, com a dimensão de prazer, de buscar o prazer, de afastar a dor, de necessidades básicas de alimentação e de sexo. Ela é muito ligada aos gozos e à dor, do controle da falta, da ausência, da privação desses gozos. É uma virtude ligada a uma competência de administrar esse desejo, essa vontade, de forma a que você possa potencializá-lo, realizar, ser mais feliz, ter mais prazer, ser mais humano na medida que deseja menos e se satisfaz com o necessário. Pode-se observar que não está se propondo aqui nenhuma repressão, de nenhuma dimensão prazerosa. O está sendo proposto é a moderação dos desejos.

A questão é: como administrar isso? Como alcançar esse autodomínio? Então a *temperança* é a virtude da boa gestão, da boa administração, o controle da vontade para o alcance da virtude. Ser capaz de adiar a realização de um desejo é ser temperante.

O intemperante é um escravo. Ele

é escravo da sua própria vontade, do seu próprio desejo. Não tem liberdade e com o agravante de ter o seu senhor dentro dele mesmo. Ele não tem nenhuma dimensão de escolha. Qualquer um dos vícios sempre se dá exatamente quando falta poder moral, e a vontade e o desejo dominam a vida do homem.

A temperança exige um trabalho do desejo sobre si mesmo. Passamos a vida inteira fazendo isso. Em alguns momentos até conseguimos, mas é uma educação permanente, constante para fazer essa aquisição, e o controle dessa virtude. Pode-se dizer, por conseguinte, que a temperança é uma prudência aplicada aos prazeres. O grande balizador dessa máxima é Epicuro. Sua afirmação é: *“se nós conseguíssemos identificar as necessidades que são naturais e necessárias, nós seríamos bem mais felizes, porque, na verdade, nós sofremos por necessidades que não são nem naturais, nem necessárias”*¹⁹.

A questão que deve ser focada na temperança é que existe um deslocamento da privação ou da dor para o corpo, quando a temperança é uma virtude da alma. Não é o corpo que é insaciável, é a ilimitação do desejo que conduz à insatisfação e à infelicidade. A intemperança é essencialmente uma doença da imaginação.

O intemperante é prisioneiro da falta. Só poderia libertar-se pela sabedoria, se identificasse a origem de sua carência e se educasse para conseguir contentar-se com pouco.

*“Aquele a quem a vida basta, do que pode carecer?” (Lucrécio)*²⁰

Numa sociedade de consumo, de

aquisição permanente e compulsória de bens, nada é natural nem necessário. Fica instituída uma desmedida, uma falta de prudência, uma falta de medida para avaliar o que é relevante e o que não é.

Por outro lado, a temperança, quando alcançada, é uma afirmação sadia do poder de existir; torna o homem rigoroso, controlado, virtuoso, competente para administrar tanto a dimensão interna dos desejos quanto as suas relações morais e sociais.

As competências que os alunos devem adquirir para serem profissionais de turismo:

- identificar os próprios limites. O problema da temperança é um problema interno;
- reconhecer o limite do outro; desenvolver sensibilidade para reconhecer o limite do outro enquanto cliente, enquanto turista, enquanto alguém com quem se relaciona;
- saber parar. A arte de saber o momento certo para parar é uma capacidade de temperança altíssima. Tem-se muita dificuldade de perceber a hora de parar, de submeter as necessidades ao crivo da razão;
- atender ao cliente, disposição de ajudar, cortesia e amabilidade. A temperança está centrada no profissional, mas deve ser exercida de forma a favorecer o outro. A necessidade do cliente tem prioridade em relação a vontade do profissional;
- empatia, capacidade de escutar e realizar comunicação efetiva.



Coragem. O que é coragem? Ser corajoso é ter a capacidade de enfrentar e superar o medo. Essa é uma das mais abrangentes definições de coragem, porque um homem insensível ou um homem tão medroso que fique imobilizado, nunca terá coragem. Insensível porque não avalia o que pode acontecer e não está pronto para reagir, o medroso pela imobilidade também não pode responder. A coragem pressupõe medo, ameaça, risco, e pressupõe uma força, um poder, uma virtude de enfrentá-los.

Mas que coragem? *Coragem* para cometer um crime certamente não é uma virtude. A coragem como dimensão ética é aceitar o risco sem motivação egoísta. Só é virtuosa quando está a serviço dos outros de uma forma geral. Pressupõe desinteresse, altruísmo e generosidade. Tem uma força da alma: vontade forte e generosa; é uma virtude dos fortes e dos heróis, se contrapõe à covardia e à preguiça. E toda coragem conta com a vontade como um de seus componentes.

Para o profissional de turismo, as competências que exigem coragem são:

- a criatividade,
- a auto-aprendizagem e a inovação;
- proatividade e ousar com prudência.

Por fim, trataremos da **justiça**. Essa é a virtude que contém todas as outras. Onde há *justiça* sempre pressupõe-se a temperança, a coragem e a prudência. É ela que justifica a vida do homem. A nossa maior busca, a grande meta no final do corredor da vida diz isso: *você se tornou virtuoso? Você se tornou justo?* Quando eu consigo ser justo, supero as dimensões do bem, da felicidade, do amor; supero qualquer outra dimensão virtuosa, porque *ser justo* contempla todas essas outras virtudes. Melhor e maior que o bem, a felicidade ou o amor,

Onde há justiça sempre pressupõe-se a temperança, a coragem e a prudência. É ela que justifica a vida do homem.

a *justiça* é aquilo sem o que o valor deixa de ser o que é: torna-se um interesse pessoal, deixa de ser virtude e não vale mais.

A sociedade humana usou três estratégias para dominar a índole bestial do homem, o seu desejo de dominar o outro que, se não fosse controlado, inviabilizaria a sociedade humana. A sociedade utiliza, primeiro, o direito, a lei, o que tem a finalidade de cercar, de punir, significando que toda vez que não se cumpre a lei, pode-se ser punido. A característica da lei, estratégia de controle social, é que acontece externamente, de forma institucional.

A segunda estratégia é a dimensão moral. É uma estratégia extremamente inteligente, na medida que realiza a interiorização da própria norma, da lei, da regra, do valor, da virtude. Essa forma permite que cada um identifique a norma como de sua própria autoria. Se, através da educação, é internalizado no sujeito moral o grande senhor que regerá a sua vida e conduzirá em direção à justiça, isso é extremamente sábio e econômico para a sociedade. Essa estratégia permite a lealdade ao valor, além da multiplicação dessa dimensão virtuosa da humanidade através da educação.

O terceiro recurso utilizado para construir a sociedade humana é a **religião**. Quando escapa à lei (externa) e quando escapa à ética (interna), tem-se a estratégia de ameaçar com

a punição eterna.

Pode-se pensar então, a justiça de dois modos: conforme o direito, a legalidade ou conforme a dimensão ética, como igualdade ou proporção, como nos interessa no presente texto. A justiça como virtude moral, tendo a régua de Lesbos como metáfora, é encontrada no capítulo V da *"Ética a Nicômaco"*, de Aristóteles²¹. O filósofo escreve que na ilha de Lesbos há uma régua que mede qualquer coisa. Então, não tem o rigor da lei, que não considera as circunstâncias, contingências, as diferenças dos atos semelhantes. A régua de Lesbos é o melhor recurso de julgamento, avaliação e medida, porque ela se molda ao objeto medido.

Como julgamos? Se tivermos uma regra fixa moralmente, ficamos sem recurso para considerar que os homens são desiguais em necessidades, méritos e capacidades. Pois, se todos homens são desiguais, como utilizar o mesmo critério, o juízo, o valor, a medida ou o rigor? Nesse momento, há um deslocamento conceptual da idéia de igualdade para a idéia de **equidade**. *Equidade* é a igualdade que respeita as diferenças, garantindo os mesmos direitos para todos.

A justiça, para ser justa deve garantir: liberdade de todos, dignidade de cada um e direitos. Que direito? O meu direito? Não. O direito do outro. Direitos civis, sociais e políticos. Direitos humanos²². Na ética, o direito relevante é o direito do outro.

Existem exigências mínimas de condições para o exercício da justiça. A equação pode ser assim expressa:

Igualdade + Liberdade = Justiça

Mas como pode haver justiça se as partes não são iguais, se uma parte da equação não se faz presente? Então toda vez que tenho o fraco com o forte, o sábio e o ignorante, o pobre e o rico, não existirá justiça. Para não perder a utopia da justiça, a igualdade deve ser substituída pela equidade. Equidade entre as partes é fundamen-

tal para ter justiça²³. Entre o sábio e o ignorante não pode existir pactos. A justiça acontece apenas quando existe liberdade e equidade entre as partes, sem que haja coerção externa ou necessidade interna. Aquele que negocia por extrema necessidade, carência ou coerção não tem liberdade de não negociar – acabará cedendo à outra parte.

A regra de ouro da justiça é: em todo contrato ou troca, ponha-se no lugar do outro.

Para o profissional de turismo, a justiça, pautada nessas idéias de igualdade e de liberdade, são identificadas nas seguintes competências:

- capacidade de negociação;
- manejo de conflito;
- flexibilidade da régua de Lesbos.

COMO EDUCAR PARA TRABALHAR EM TURISMO: CONSIDERAÇÕES FINAIS

As questões colocadas evocam as relações entre turismo e ética, principalmente nas sociedades em desenvolvimento. Para dar foco à discussão, vamos contextualizar o problema no nosso país.

Sob o prisma da ética, devem ser propostas políticas públicas, planejamentos e ações de todos que trabalham com turismo. Todos os projetos em turismo devem ser iluminados pelo viés da ética. Partindo dessa dimensão virtuosa, o segmento do turismo – composto de produtos, serviços e bens que implicam relações entre sujeitos humanos e meio ambiente – apresentará credibilidade, confiança, solidariedade e responsabilidade que, num efeito bumerangue, fortalecerá essa prática.

O princípio de desenvolvimento sustentável tem como exigência prévia a construção de uma consciência moral de todos os envolvidos: empresários, profissionais, comunidade local e turista. Só existe desenvolvimento sustentável com uma comunidade desenvolvida ética e politicamente, com consciência moral, comprometi-

mento e capacidade de avaliação e de resposta. A idéia de desenvolvimento sustentável pressupõe a liberdade para fazer essa escolha. Uma sociedade na qual não existe o homem cidadão não pode ter desenvolvimento sustentável. Mais do que um modelo de desenvolvimento econômico, o desenvolvimento sustentável é um modelo para o relacionamento entre os homens e princípio diretriz para as políticas públicas.

É importante abordar também a questão dos impactos do turismo. É uma questão polêmica, porque as pesquisas e casos que temos generalizam os efeitos positivos ou negativos, utilizando os mesmos indicadores para regiões diferentes. Nas regiões metropolitanas e grandes centros, onde existe infra-estrutura turística (hotéis, restaurantes, transportes), o impacto do turismo costuma ser positivo; entendendo como positivo o desenvolvimento econômico, social e ambiental da localidade. Considerando as legítimas exceções, nesses casos o turismo produz trabalho, renda e desenvolvimento social.

Em localidades com baixo índice de desenvolvimento humano, os resultados costumam ser negativos. Prostituição infanto-juvenil, ações predatórias ao meio ambiente, empresariado descomprometido, ausência de políticas, enfim, todos os reflexos negativos da atividade turística.

A questão que merece ser colocada refere-se à impropriedade da generalização/validação dos impactos negativos do turismo para duas realidades diferentes e a da definição de indicadores de desenvolvimento para balizar as práticas do profissional de turismo. Sugere-se que o IDH – Índice de Desenvolvimento Humano seja um bom indicador de bem-estar social – pode-se recomendá-lo para avaliar os impactos e os benefícios que o turismo leva para a região.

Quais os instrumentos, quais as estratégias para ampliar as práticas éticas no setor do turismo, de forma que reverbere na sociedade de

modo geral? Esta é a questão ética por excelência: *o que eu devo fazer para ter uma sociedade mais justa?* A resposta também é clássica: as nossas políticas, programas e projetos têm de estar comprometidos com o bem comum. O maior número de pessoas e o meio ambiente beneficiados, e o menor mal. As políticas públicas de turismo, educação e de trabalho devem estar voltadas para a equidade social, reconhecendo as vantagens e os benefícios que essas práticas éticas produzem. O argumento irrefutável a favor das políticas alinhadas com a ética é o exemplo dos países desenvolvidos, rigorosamente éticos nas relações sociais, comerciais e de turismo.

A proposta de relações éticas e equânimes acontece também no ambiente corporativo, em organizações e empresas públicas. Um indicador polêmico, mas ideal para a empresa, refere-se à remuneração profissional. É possível verificar se a empresa é ética pela diferença salarial. A empresa ideal apresenta uma proporção de um para quatro entre o menor e o maior salário. A idéia da equidade social é garantir que não haja concentração de rendas, reconhecida universalmente como produtoras de exclusão e miséria social. A predominância de poder econômico, da lógica de mercado e do capital financeiro sobre os valores éticos, culturais e sociais produz desajustes para todos os aspectos da vida social.

Os parâmetros curriculares do MEC elegem como temas transversais à educação, inclusive à educação para o turismo, os seguintes valores éticos: equidade, solidariedade, respeito às diferenças, repúdio às injustiças e o diálogo para resolver conflitos. Todo professor deve trabalhar esses temas porque são eles que de-



se n-
volverão
as competên-
cias dos alunos para
melhorar as ações sociais
e construir uma sociedade me-
nos injusta ou menos violenta.

Analizamos uma série de argumen-
tos – desenvolvimento sustentável,
impactos positivos do turismo, o con-
ceito de homem cidadão, as políticas
públicas de educação (os princípios
dos parâmetros curriculares), das
políticas de turismo (Código Mundial
de Turismo) e políticas do trabalho
(valorização do trabalhador) para
reafirmar que práticas sociais éticas
exigem a educação para a virtude.
Nas práticas acadêmicas profissionais,
esses argumentam alinham-se, exi-
gindo ênfase na formação humanista
do profissional de turismo, isto é,
enquanto o turismo for considerado
setor de desenvolvimento econômico
e social, os profissionais de turismo
devem receber educação ética.

NOTAS:

- ¹ ARISTÓTELES. *ÉTICA À NICÔMACO*. São Paulo: Abril Cultural, 1967 (Os Pensadores).
- ² OMT – Organização Mundial de Turismo.
- ³ CÓDIGO Mundial de Ética para o Turismo. OMT, [200?]. Disponível em: <http://www.world-tourism.org/code_ethics/sp.html> Acesso em 12/09/06.
- ⁴ BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. **Referências curriculares nacionais da educação profissional de nível técnico**: área profissional: turismo e hospitalidade. Brasília: Secretaria de Educação Média e Tecnológica. 2000. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/turihosp.pdf>>. Acesso em: 10/09/2006.
- ⁵ PERRENOUD, Philippe. **Novas competências para ensinar**. Porto Alegre: Artmed, 2000.
- ⁶ CÓDIGO Mundial de Ética para o Turismo. [2000]. *op. cit.*
- ⁷ *Id. ibid.*
- ⁸ BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. 32. ed. atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2003. 368 p. (Saraiva de Legislação). Inclui adendo especial com

os textos originais dos artigos alterados. de revisão. Art. 227.

- ⁹ HARLEY, David. **A sociedade pós moderna**. São Paulo: Loyola, 2003.
- ¹⁰ Certamente o conceito de liberdade também tem história – liberdade de pensamento (ideológica) é diferente de liberdade de ação (política), que, por sua vez é diferente de liberdade como categoria econômica: liberdade de consumo.
- ¹¹ KRIPPENDORF, Jost. **Sociologia do turismo**. São Paulo: Aleph, 2000.
- ¹² Injustiça social geralmente é um conceito muito amplo, mas a idéia de violência é sempre que aquela violência é todo constrangimento que deixa o indivíduo impotente, paralisado, que tira a dimensão de liberdade e de ação e capacidade de resposta.
- ¹³ ARISTÓTELES. (1967) *op. cit.*
- ¹⁴ Só tem liberdade quem conhece e tem opção. São duas exigências. Primeiro, a exigência de conhecimento, e a segunda, de poder deliberar, porque se eu tenho conhecimento e não posso fazer nada, não adianta, não tenho liberdade. Para ter liberdade, o homem deve conhecer. O homem ignorante não tem liberdade.
- ¹⁵ Existe uma polêmica medieval que aborda a questão da vontade: se a vontade é da ordem da razão ou da ordem das paixões. Aqui trataremos a vontade como companheira da ordem das paixões.
- ¹⁶ RIBEIRO, Janine. **Fronteiras da ética**: ética, política e cidadania: revisando a vida pública. São Paulo : Ed. Senac São Paulo, 2002. O que o moralista combate é o desejo do prazer.
- ¹⁷ ARISTÓTELES. (1967) *op. cit.*
- ¹⁸ As quatro virtudes tratadas – prudência, temperança, coragem e justiça – têm como referência o belíssimo livro de Sponville, Pequeno tratado das grandes virtudes. LUCRÉCIO. **Apud**. SPONVILLE, André Comte. **Pequeno tratado das grandes virtudes**. Rio de Janeiro : Martins Fontes, 1997.
- ¹⁹ LUCRÉCIO **Apud**. SPONVILLE, André Comte. **Pequeno tratado das grandes virtudes**. Rio de Janeiro: Martins Fontes, 1997.
- ²⁰ *Id. ibid.*
- ²¹ ARISTÓTELES. (1967) *op. cit.*
- ²² As idéias de meu direito e minha liberdade estão associadas ao conceito de individualismo, da depressão e da indústria da solidão, e não estão compromissadas com a dimensão moral e virtuosa dos homens que vivem em sociedade. O que sempre permite colocar

em dúvida a defesa dos interesses próprios e, conseqüentemente, considerar ético a defesa dos interesses do outro.

- ²³ Um sistema de votos citado por Janine Ribeiro, no qual todos votam. Mas para a contagem, existe peso diferente para os votos: o voto do analfabeto vale 1; de quem tem o ensino fundamental vale 2; voto de graduado vale 3. Cria-se, assim, critérios equitativos para os votos que não são iguais.

RESUMEN

Nely Wjyse. **La ética en el turismo**

Aborda el tema “Educación profesional para el turismo” desde la perspectiva de la ética en la sociedad postmoderna. A partir del análisis de los tres principios de la educación profesional para el turismo establecidos por los nuevos parámetros curriculares del Ministerio de Educación y Cultura, (estética de la sensibilidad, ética de la identidad y política de la igualdad), alineados con las virtudes de la prudencia, templanza, coraje y justicia, se señalan los puntos de convergencia entre la ética y el denominado “turismo sostenible”. La propuesta es reconocer el carácter interdisciplinario propio del sector turismo, saber que integra las Ciencias Humanas y por lo tanto, que está supeditado a los cambios de paradigmas que se presentan en las sociedades. La finalidad de ese abordaje es excluir visiones reduccionistas que pretenden segmentar el fenómeno del turismo, perdiéndose de tal manera, lo que le es inherente, su complejidad.

Palabras clave: Ética; Turismo; Educación Profesional; Desarrollo Sostenible.