LA EMPRESA TURÍSTICA Y LA ACCIÓN COLECTIVA: HACIA UNA NUEVA DISTRIBUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

José Luis Santana Medina
Universidad de Guadalajara
lsantana@cucea.udg.mx

La empresa turística y la acción colectiva: hacia una nueva distribución de la responsabilidad social Este trabajo plantea algunas propuestas desde la empresa turística y la participación ciudadana, como respuesta a los problemas de pobreza y medio ambientales aún latentes en las comunidades con actividad turística, a pesar de los programas que difunde la Organización Mundial del Turismo. Desde la gestión turística, señala el fortalecimiento de una estrategia integral la cual comprenda como elementos fundamentales, el robustecimiento de la participación ciudadana en el diseño de la política turística local, una actitud más responsable de las empresas turísticas frente a la comunidad y el medio ambiente a través del uso de políticas de responsabilidad social, y un Estado que facilite y reconozca la gestión ciudadana. Además, se proponen instrumentos de gestión turística como Observatorios de Responsabilidad Social Empresarial de la actividad turística, los cuales fomenten la participación y cooperación entre organizaciones sociales y promuevan la ciudadanía corporativa. Y en las comunidades rurales con patrimonio turístico, el asociativismo y el uso de instrumentos de autogestion(guías, manuales)para el desarrollo de la actividad turística.

"Los espacios locales son aquellos donde se materializan la ciudadanía activa y la democracia dinámica que permiten la redistribución de las responsabilidades entre el sistema político, la administración y los ciudadanos." Michael Bürsch, 2006: 1

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos se ha estado debatiendo con inquietud y preocupación sobre la pobreza y marginación en América latina, donde prácticamente no ha habido disminución desde 1990 (CEPAL, 2004: 1), al mismo tiempo, la disparidad en el ingreso sigue siendo la mayor entre todos los países en desarrollo; y a la quinta parte mas pobre de la población corresponde solo un 3% del consumo nacional. Estas discusiones comprenden las implicaciones que tiene el modelo neoliberal para generar esta situación a través de las dinámicas que genera su implementación.

El presente trabajo contiene una descripción del planteamiento que defiende el modelo neoliberal, se explican sus principios y premisas. En seguida se plantean algunas alternativas que desde la empresa turística se formulan, así como una visión desde la sociedad civil organizada como una alternativa para el desarrollo.

Finalmente, se propone una estrategia de contrapeso al modelo neoliberal, la cual contempla en su integración, la filosofía y los principios de las teorías de Responsabilidad Social con Orientación a Procesos (RSOP) y las teorías sobre Capital Social (CS), desde la perspectiva de las comunidades locales.

EL PLANTEAMIENTO DESDE LA TESIS NEOLIBERAL

El neoliberalismo es un doctrinario económico, político y filosófico que aboga por un desarrollo basado en la libertad individual y a partir de ésta, el progreso de la sociedad en su conjunto. Según Anderson (Ezcurra, CEDAL, 2000: 51), se trata de una reacción teórica y política vehemente contra el Estado de Bienestar y establece como la desigualdad como un valor positivo para dinamizar el crecimiento y la acumulación privada. Esta doctrina retoma los postulados del libre mercado para el nuevo orden mundial, en los cuales se establecen que la mejor manera para producir y distribuir la riqueza, es a través de las leyes del libre mercado, sin la intervención del gobierno. Además señala, que se debe permitir que "la mano invisible de Adam Smith" resuelva los problemas de pobreza y desigualdad.

La tesis del modelo señala que, si la producción y el intercambio aumentan también se eleva el nivel de vida de la población, puesto que los individuos al tratar de satisfacer sus propios intereses logran el bien común, mejor que si se lo propusieran, por lo tanto, la empresa debe actuar con un mínimo de regulaciones y de control gubernamental.

Este modelo no busca el equilibrio económico, ni la estabilidad política, sólo persigue el crecimiento económico, la productividad. En este sentido, los líderes sociales que encabezan demandas populares no tienen espacio de actuación, el modelo no los acepta, no los necesita, en definitiva, el modelo neoliberal no requiere de la opinión de la sociedad. Bajo esta premisa por lo tanto, los gobiernos no gobiernan, sino que gerencian las políticas que el modelo les impone a través de la banca internacional y de los organismos internacionales que promueven el libre mercado.

Existe un cambio radical en la toma de decisiones, donde los ciudadanos no resuelven sobre las políticas económicas y sociales, ni eligen a los gobernantes capaces de cumplirlas, sino que votan por los representantes del modelo, quienes posteriormente se convierten en operadores de las determinaciones aprobadas por el criterio neoliberal.

En este proceso ni los partidos políticos, ni los gobiernos participan en la decisión, el lugar y el momento fundante de la decisión es de carácter global, sin fronteras, donde los actores económicos y políticos del mundo real de poder son quienes las toman. Existe poca información y una gran dosis de sorpresa en la implementación de sus programas, puesto que nunca se sabe a ciencia cierta donde se toman los acuerdos, quien participa en ellos y cuales fueron sus argumentos, simplemente aparecen y tienen que ser cumplidas cabalmente, es decir; La acción prepara el futuro sin la opinión pública.

Un actor básico para la implantación del modelo neoliberal es la banca internacional (Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo, Fondo Monetario Internacional), ella formula, gestiona y evalúa las solicitudes de financiamiento de los países, con base en los acuerdos con las grandes potencias y subordina el otorgamiento del préstamo al cumplimiento del acuerdo de "condicionalidad cruzada", es decir, quien recibe un préstamo está obligados a la ejecución de los recursos económicos de acuerdo a los programas y lineamientos ordenados por la propia banca internacional. Desde esta perspectiva (Ezcurra, 2007: 58), los organismos Bretton Woods[1] son un dispositivo nodal para la implantación del programa neoliberal.

---

[1]El 27de julio de1944, en Bretton Woods (de ahí el nombre como instituciones de Bretton Woods) tuvo lugar la fundación de dos organizaciones institucionales, a saber: El banco internacional para la reconstrucción y el desarrollo (BIRD o Banco Mundial) y el Fondo

El neoliberalismo tiene principios básicos que desarrolla y pone en marcha en la práctica a través de los gobiernos nacionales, dentro de estos principios destaca, reducir la intervención del estado en la economía, ya que según el modelo el mercado debe dirigir la economía. Los desajustes sociales, la pobreza, la marginación y los demás problemas sociales serán resueltos a través de la mano invisible de Adam Smith, por lo tanto, desarrolla un discurso donde se establece un escenario ideal localizado en perspectiva a futuro, se pone total énfasis en la construcción del futuro, tiempo imaginario, en el cual todos los problemas sociales estarán resueltos, por lo tanto, no existe estrategia para los problemas actuales. El modelo no se preocupa por el presente, para él, el presente no existe, la sociedad debe prepararse para el futuro. La prioridad es crecer y después se decide cómo se reparte la riqueza.

En este mismo sentido, se le da poca importancia a la participación política, a la discusión ideológica, a la gestión colectiva, la población debe dejar para otro momento el elegir una ideología y la participación en los partidos políticos, porque primero se deben establecer condiciones estructurales para el crecimiento económico y después se podrá decidir por una ideología, o por una alternativa política. Con base en este razonamiento, se tratan los problemas políticos como si no existieran, se trasladan a los escenarios económicos y legales para darles cause y resolución. La política no existe. La acción política no se privilegia, la gestión colectiva no tiene espacio.

Por otra parte la libertad individual se caracteriza por el fomento de la privatización de toda actividad económica, desde los servicios que prestan los diferentes niveles de gobierno, hasta las áreas estratégicas de comunicación y de energía de cada país, porque la privatización de toda actividad estratégica es uno de sus pilares fundamentales. El sistema promueve el valor de la individualidad como único camino para alcanzar el éxito, por tal motivo, los trabajadores no deben preocuparse por la acción de sus organizaciones e instituciones en la defensa de sus intereses, porque los incrementos salariales y la propia estabilidad laboral dependerán de la productividad, la competitividad y la capacitación que lleven a cabo los empleados. El individualismo guía su futuro, todo dependerá de la eficiencia de su desempeño personal.

El crecimiento y la estabilidad económica se hacen posibles a través de la incorporación de la inversión extranjera, estrategia obligada en todo programa de los gobiernos neoliberales, el capital extranjero es estratégico para el crecimiento económico.

El rol que juega el poder legislativo en una sociedad neoliberal es el de legitimar las decisiones tomadas en el seno del poder real del modelo, por lo tanto, el poder legislativo se convierte en punto de llegada y no en punto de partida de toda decisión.

Es importante además mencionar, que el modelo promueve y apoya ciertos valores que son ejecutados a través de los gobiernos en cada país para lograr su consolidación en la escena económica y política, tales como la competitividad, el eficientismo, la rentabilidad, la capacitación, los estímulos al desempeño, la productividad, el

---

Monetario Internacional (FMI). El rol del banco fue por consiguiente, asignar fondos, tal como un banco. Se renunció en un comienzo a la fundación de las dos organizaciones restantes, no obstante, la influencia sobre el comercio mundial se recuperó por la institucionalización del "General Agreement on Tariffs and Trade" (GATT) en 1948 en Havanna Charta. Recién a partir del 1-1-1995, con la fundación de la "World Trade Organisation" (WTO) (Organización Mundial de Comercio – OMC) el GATT se convirtió en un ámbito organizador propio. El GATT fue logrando desde el comienzo una liberalización del comercio mundial a través de las sucesivas reducciones de las aduanas y la disminución de los obstáculos no tarifarios del comercio.

El objetivo más importante de Bretton Woods fue el nuevo orden de la economía mundial y el apoyo al comercio a través de un régimen internacional monetario (Bretton Woods System) con tipo de cambio estable y fuerte y con el dólar estadounidense como patrón. Los componentes más importantes de este sistema fueron:

individualismo y el pragmatismo, dentro de un escenario donde todos los actores aunque no entiendan el proceso, están obligados a cambiar a un mundo simbólico individual, puesto que no existe otra alternativa. Este modelo tiene como premisa, que el aparato productivo debe fortalecerse al máximo si se quiere alcanzar la mayor estabilidad en el conjunto de la economía. Milton Friedman señalaba (Carolina, 2006: 9), que no debería distraerse a al empresa del único compromiso que las origina: "las utilidades ".

Como resultado de la implementación del modelo, se evidencia el desmantelamiento del Estado de Bienestar, el cual se explica cuando el estado se desentiende de su responsabilidad directa de los programas sociales, como salud, vivienda, educación, pensiones, jubilaciones, y la protección del empleo, el papel del gobierno como protector de los sectores más desprotegidos desaparece.

A cuarenta años de distancia, la promesa de los beneficios sociales supuestos que garantizaba la mano invisible de Adam Smith, están más invisibles que nunca. Las políticas restrictivas del gasto, la aplicación de medidas flexibilizadoras, la privatización masiva de los servicios públicos aplicada en los países ricos provocaron el aumento de la pobreza, el desempleo y el malestar social (Torres, 2005: 426). Y en los países pobres donde las consecuencias fueron graves, se multiplicó el desempleo y los niveles de pobreza alcanzaron niveles nunca antes registrados. Algunos economistas como Tobin (Torres, citado en Economía Política, 2005: 410, 411) afirman, que las verdaderas pretensiones del modelo y los únicos resultados seguros que provoca son la redistribución de la renta, la riqueza y el poder, del Estado a las empresas privadas, de los trabajadores a los capitalistas y de los pobres a los ricos.

LA ACTIVIDAD TURÍSTICA CRECE SIN DESARROLLO

La actividad turística ha estado sujeta a los procesos del libre mercado de la misma manera que el resto de las actividades económicas, a pesar de los incrementos de los indicadores globales, y de las declaraciones oficiales del organismo oficial: "*La OMT afirma que el mundo ha de responder de forma holística al doble reto del cambio climático y la pobreza y que el sector turístico puede contribuir efectivamente a aportar soluciones*"[1].

los efectos de las políticas neoliberales se observan como la segregación, la acentuación de la pobreza y la marginación de las comunidades locales de los beneficios del turismo, en los lugares donde se localizan los destinos turísticos. El turismo registró 842 millones de llegadas internacionales en el 2006, y para el 2007, se espera que lleguen a novecientos millones. En la actualidad el turismo genera un promedio de 1, 700 millones de dólares al día, y ha sido capaz de construir más de treinta millones de cuartos en el mundo, como parte del equipamiento turístico necesario para la atención al turista (OMT, junio, 2007). Tan solo el grupo ACCOR[2], generó 7, 607 millones de euros durante el año de 2006, a través de los 4, 000 hoteles y más de 4, 000 Agencias de viajes que cuenta en 140 países, de tal manera que el turismo se proyecta como la actividad económica más importante de la humanidad

Contrariamente a lo que sucede en los escenarios internacionales, en las comunidades locales los beneficios aún no se observan con la misma intensidad. Se pueden observar grandes y lujosos desarrollos turísticos rodeados de pobreza y marginación social; esta situación no significa que el sistema neoliberal este en crisis, por el contrario, esta más presente y consolidado que nunca, sus principios se han cumplido cabalmente, puesto que nunca fue la

[1] Comunicado oficial de prensa OMT, Berlín/Madrid, 8 de marzo de 2007
[2] Accor es un corporativo francés que se atiende los servicos turísticos. Recientemente declaró, (29/08/2007 EFE.-París, 29 ago), que para el 2007, tiene como objetivo un resultado del orden de entre 870 y 890 millones de euros.

promoción del desarrollo equilibrado su objetivo, ni la atención de la pobreza, ni la marginación; Su compromiso como ya se señaló, es el aparato productivo, el control de los indicadores macroeconómicos, estrategias que permiten prioritariamente, la sustentabilidad económica de las empresas multinacionales.

Ante este escenario ¿Cuáles serían las alternativas posibles que permitan alcanzar mejores niveles de desarrollo en los espacios locales?

DESDE LA EMPRESA TURÍSTICA

Como parte de los puntos a debatir se propone, el papel que deben jugar los corporativos empresariales y la necesidad de intervenir de manera más eficiente en la construcción de políticas de responsabilidad social, con el propósito de tener una comunicación directa con los actores sociales (Toro, 2006), y desarrollar mejores y más eficientes dinámicas de gestión que permitan una comunicación directa de la empresa con las comunidades locales, esta comunicación debe considerar el uso de estrategias que integren los intereses y las preocupaciones de la comunidad donde se asientan sus unidades de negocio en la búsqueda de una mejor calidad de vida para la población local.

Un argumento que justifica la vinculación empresa – sociedad, en la búsqueda de un papel más protagónico de la empresa en la solución de los problemas sociales, es el "adelgazamiento del estado" (Aguilar, 2003), fenómeno que se observa en un gran número de gobiernos del orbe, los cuales al pasar de una posición de Estados grandes, interventores y proteccionistas, enmarcado en una economía cerrada y propietarios de un gran número de empresas turísticas, puertos, hoteles, centros vacacionales y aeropuertos: pasaron a convertirse en Estados limitados con recursos económicos escasos, a causa de la privatización de sus activos y a la desincorporación de empresas paraestatales, y por la poca participación en el control de los procesos económicos. De esta manera la escasez de recursos económicos se traduce en un obstáculo que impide enfrentar el financiamiento de los programas sociales.

Ante este panorama, el uso de políticas de Responsabilidad Social Empresarial está plenamente justificado, desde la teoría económica del bienestar se señala que la empresa no puede limitarse únicamente a utilizar sus recursos con el objeto de incrementar sus beneficios, sino que tiene una responsabilidad sobre el entorno donde se desarrolla. Como lo menciona Stiglitz (referenciado en)[1], el mercado como norma general, no funciona de manera eficiente y las asignaciones de recursos no se realizan en condiciones de competencia e información perfecta. Los mercados no son perfectos, por lo tanto no se debe dejar que la mano invisible de Adam Smith resuelva los problemas que demanda la sociedad.

Se argumenta sobre la necesidad de cambiar el rol de las empresas para convertirlas en ciudadanas responsables, "ciudadanía corporativa", con una mayor participación en la solución de los problemas de su entorno, lo que permite encauzar la libertad de la empresa hacia un mayor protagonismo en el mantenimiento de un estado de bienestar, poseedoras de un modelo de organización pensado para atender de manera directa, los intereses diversos que se ponen en juego en las relaciones empresa sociedad.

[1] La Fundación Carolina preparó un documento de trabajo en enero del 2006, titulado, *La Fundación Carolina y La Responsabilidad Social, Un compromiso responsable con la sociedad.* En este documento se plasman aspectos claves sobre la responsabilidad social, así como una aproximación teórica a la RSE, y en este marco conceptual describe el espacio de intervención y los proyectos concretos que apoyará la fundación.

DESDE LA SOCIEDAD CIVIL

Una estrategia para resolver las asimetrías que el modelo ha provocado, es la necesidad de contar con un contrapeso, como lo apunta Hikelammert (citado en M. Ezcurra: 79), quien propone que si el neoliberalismo mantiene un carácter global con actores globales, la respuesta entonces debe contar con una agenda de carácter global, con un nuevo paradigma de desarrollo, y con sujetos colectivos globales portadores de una agenda adecuada para tal propósito.

En este mismo sentido, Michael Bürsch, (presidente de la fundación Friedrich)[1], considera fundamental el robustecimiento de lo colectivos de carácter local, la existencia de una sociedad civil organizada, fuerte y vigorosa, en este sentido menciona la existencia de tres elementos para lograr el cambio necesario para consolidar la participación y el compromiso ciudadano en la perspectiva de un nuevo contrato social, 1) el incremento de la participación de la sociedad civil, 2) la consolidación de organismos no gubernamentales, y 3) un impulso a las redes y coaliciones en la búsqueda de actores, lideres auténticos que gestionen las demandas sociales locales, con estrategias que contengan enfoques innovadores en la construcción de este paradigma de desarrollo.

Desde la perspectiva de la ciudadanía, Bourdieu señala la necesidad de iniciar con una revolución en la forma de pensar, una nueva manera de ver al mundo, una visión colectiva que trascienda las ideas tradicionales, donde el centro de toda actividad sea la vida humana, un espacio donde el desarrollo de objetivos tiendan a la integración social como criterio nodal, y un núcleo organizador donde no se anteponga como propósito superior el crecimiento económico.

LA GESTIÓN TURÍSTICA LOCAL

Como parte de la contribución en este debate, a través de este trabajo se pretende fortalecer la propuesta de una estrategia integral necesaria hacia la construcción de un modelo de desarrollo más participativo, el cual integre como elementos fundamentales, la participación organizada de la ciudadanía, una actitud más responsable de las empresas turísticas frente a la comunidad, un Estado que facilite y reconozca la acción ciudadana, y la existencia de modelos de gestión turística que permitan la canalización efectiva de los compromisos ciudadanos y del desarrollo del turismo con beneficios para la comunidad local.

El turista desarrolla su práctica de recreación y de negocios en el municipio, es en el ámbito local donde se establecen las empresas turísticas, es en la ciudad donde se consumen los bienes y servicios, por lo tanto es en este espacio donde se debe centrar el esfuerzo de la estrategia.

La ciudad es el espacio de la actividad turística por excelencia, como lo explica la teoría del sostenible (Cazes, 1998), que el espacio local es la escala idónea para llevar a cabo una intervención integral de calidad, la cual

[1] La Fundación Friedrich Ebert fue creada en 1925 como legado político de Friedrich Ebert, primer presidente democráticamente elegido del Reich alemán, quien había fallecido en ese mismo año.
A pesar de la fuerte oposición por parte de sus enemigos políticos, Ebert, un artesano socialdemócrata de origen humilde, había ascendido al mandato más alto de su país. Asumió el cargo de la presidencia de un país azotado por la crisis que siguió a su derrota en la Primera Guerra Mundial. Basándose en su propia experiencia dolorosa con las disputas políticas, Ebert propuso la creación de una fundación con las tres metas siguientes: fomentar la formación política y social de hombres y mujeres de todas las esferas de la sociedad en un espíritu de democracia y pluralismo, facilitar a los jóvenes mejor capacitados el acceso a las instituciones de educación superior y de investigación mediante programas de becas, contribuir al entendimiento internacional y a la cooperación entre países para evitar que estallen nuevos conflictos y guerras.
Friedrich Ebert Stiftung | net edition JV & VL& DB 1997 2000

contenga instrumentos para evaluar procesos sociales y económicos de la actividad turística.[1] Y es al mismo tiempo, en los espacios locales donde se materializa la ciudadanía activa, desde lo local, la comunidad participa a través de diferentes formas de organización, con asociaciones de organismos turísticos locales, creando sinergias de colaboración que faciliten la generación de confianza y el intercambio de razonamientos que concilien los intereses en conflicto.

PROPUESTA

Por medio de este trabajo se plantea una alternativa para la implementación de un modelo de gestión que permita contribuir en este debate. El modelo de gestión local que se propone en este foro se ha denominado, "Capital Social Responsable", el cual se integra con los principios de las teorías de Responsabilidad Social con Orientación a Procesos (RSOP) y las teorías sobre Capital Social (CS).

Los fundamentos RSOP considerados en esta propuesta, son los enfoques de Maclagan, Davis, Blomstrom, Carroll y Goodell (Durston, 1999), quienes definen a la responsabilidad social como la incorporación de los intereses de los diversos grupos de interés que se ponen en juego en cada caso en el proceso de toma de decisiones de las organizaciones (Araque y Montero, 2006: 76), esto significa que las organizaciones son responsables cuando entienden y asumen las consecuencias de sus decisiones sobre la sociedad, este enfoque pone énfasis en "los comos" de la toma de decisión.

Esta gestión se explica, como un proceso continuo que conduce a la reflexión y a la selección de estrategias, las cuales consideren criterios, valores, reciprocidad y principios éticos que motivan su actuación. Bajo esta perspectiva, se considera a las organizaciones socialmente responsables, si sus decisiones están basadas en un juicio moral de sus consecuencias probables sobre otros sujetos morales. En suma, es una reflexión axiológica con los grupos de interés involucrados.

De la misma manera, esta propuesta se integra con elementos y estrategias contenidas en las teorías del Capital Social, a través de los enfoques de Gauss, Putnam y Bourdieu (Pérez, 2005) quienes señalan que las comunidades deben tener como uno de los requisitos de actuación para la construcción de capital social, el crear confianza entre los diferentes grupos, la cual genere un sentimiento de pertenencia, de valores compartidos, de involucramiento y de transparencia.

Este proceso de construcción, plantea un sistema que contemple conductas de cooperación y de reciprocidad de las partes (Durston, 1999: y con la capacidad de crear y mantener una red duradera de relaciones institucionalizadas, de conocimiento y de respeto mutuo. Este enfoque es concebido a través de un espacio de participación que permita la cohesión social, como condición indispensable para lograr propósitos comunes y trascendentes que propicien los cambios necesarios que mejoren la calidad de vida de la población local y promuevan el desarrollo.

[1] La importancia fundamental otorgada al espacio local se manifiesta en una cita de Cazes: "el desarrollo sostenible ha supuesto un redescubrimiento de lo local como escala idónea para el desarrollo de tipo cualitativo aplicable a la actividad turística. En esta escala se reconocen más fielmente los impactos económicos, ambientales y socioculturales del turismo; se definen de manera más apropiada los intereses y las aspiraciones de la sociedad local mediante mecanismos de participación social; se puede evaluar mejor el comportamiento de la demanda turística y su grado de satisfacción; y son de aplicación directa instrumentos de ordenación del territorio y de planificación ambiental y turística" (Cazes, 1998 citado en AA. VV. 2001:51)

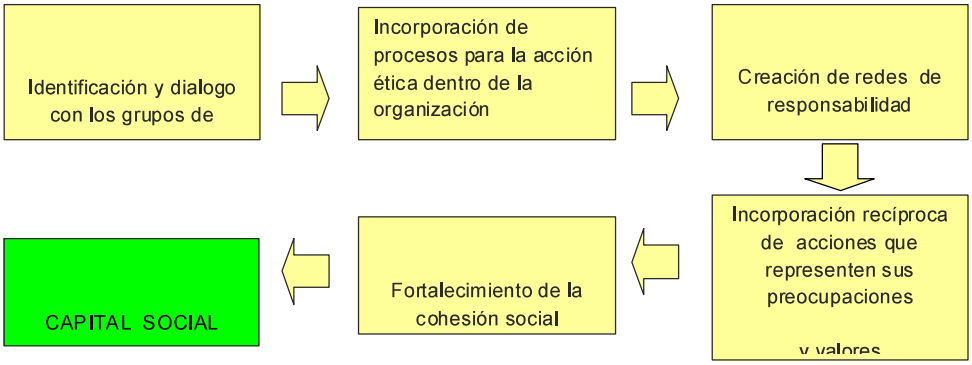

Fig. No 1- El razonamiento moral de la acción ética para la construcción de Capital Social Responsable

El **Capital Social Responsable** (CSR), tiene como objetivo la conformación de procesos que corran en dirección contraria a la impuesta por el programa neoliberal, es decir, de abajo hacia arriba, iniciando en el espacio local promoviendo una serie de estrategias que incentiven un transito que conduzca al desarrollo equilibrado y justo. Un aspecto básico del CRS es la confianza, la cual se genera con la información de las organizaciones producidas en su interacción en el pasado, opuesto al discurso neoliberal que se justifica en el futuro.

Este proceso guía las acciones tendientes a producir cambios que faciliten el tránsito del individualismo a la acción colectiva; del mercado regulador, al Estado de bienestar; del crecimiento económico, al desarrollo participativo; de la priorización de la inversión extranjera, al fortalecimiento del capital social local; de la privatización de toda actividad, a la participación y acción estratégica del estado; de la exclusión de la perspectiva social, a la participación activa de la comunidad, del legislativo como legitimador de los programas "oficiales", al debate genuino de los problemas locales, del desmantelamiento de los organismos de gestión colectiva, a la construcción, promoción y consolidación de los organismos sociales de gestión.

Este modelo de gestión concentra su acción en los problemas presentes, en la búsqueda del equilibrio que supere la racionalidad del crecimiento económico. El control de las áreas estratégicas y el desarrollo con la participación social. La tesis que contiene esta propuesta señala que; La incorporación de procesos de responsabilidad social en las organizaciones locales, producto de una reflexión axiológica entre los grupos de interés, produce capital social necesario para generar los cambios hacia el retorno del Estado de Bienestar.

Este razonamiento se explica a través de las dinámicas que generan estos procesos de gestión, los cuales pueden provocar en la actividad turística la capacidad de crear redes de cooperación a nivel local, con la posibilidad de formular proyectos y políticas de desarrollo turístico en los diferentes niveles de actuación. De esta manera, se puede consolidar el crecimiento y la madurez de la comunidad local, por medio de la autogestión de sus intereses en el ámbito turístico. Dicha gestión contempla una comunicación permanente y una eficiente mediación con el aparato productivo con el propósito de conciliar los asuntos en materia de derechos humanos, inversión responsable, el cuidado del medio ambiente, la participación en el combate a la pobreza y la marginación, problemas que existen en la comunidades receptoras de la actividad turística.

Una vez consolidadas las redes locales de gestión turística, es imperativo ir en busca de redes verticales una vez que se consoliden las redes horizontales, con las cuales se tendría la oportunidad de contar con el contrapeso necesario para contrarrestar los impactos negativos generados por la política neoliberal dentro de un nuevo paradigma de desarrollo, en el cual se consolide una sociedad civil participativa y autogestiva, un aparato

productivo comprometido y corresponsable de la problemática social y un Estado activador y promotor de la participación ciudadana.

BIBLIOGRAFÍA

ARAQUE P. y Montero J. La responsabilidad social de la empresa a debate. Icaria editorial, España, 2006. ISBN 84-7426-861-3

AGUILAR, V. Luis F. El Estudio de las Políticas Públicas. Colección de Antologías de Política Pública. Primera Antología, Miguel Ángel Porrúa. Grupo Editorial, España. ISBN 968-842-960-0. 2003.

BURSCH Michael. *Hacia un nuevo contrato social: sociedad civil, compromiso ciudadano y participación.* Nueva Sociedad, 2006, www.nuso.org. Consultado el 8 de mayo del 2007

BOURDIEU P. La esencia del neoliberalismo. Le Monde, diciembre de 1998, traducido por Roberto Hernández. On line, consultado 6 de julio de 2007.www.analitica.com

DURSTON John. Construyendo capital social comunitario, Revista CEPAL, 1999, No. 69 de la pp. 103 – 118, diciembre 1999

CASEZ, E. *Planificación y gestión del desarrollo turístico sostenible: propuesta para creación de un sistema de indicadores.* Instituto Universitario de Geografía, Universidad de Alicante. Documento de trabajo No. 1, 2001. Comisión Europea.

EZCURRA Maria. Globalización, neoliberalismo y sociedad civil. Algunos desafíos para los movimientos sociales y populares latinoamericanos. SEPLA, Sociedad latinoamericana de economía política y pensamiento crítico. www.crefal.edu.mx/biblioteca digital/CEDAL. Consultado el 21 de junio de 2007

FORNI P., Siles M., Barreiro L.. ¡Que es el capital social y como analizarlo en contextos de exclusión social y pobreza?, Julián Samora Research Institute, Michigan State University, JSRI, Research Report No. 35, diciembre 2004

FUNDACIÓN CAROLINA. La fundación Carolina y la Responsabilidad Social: Un compromiso responsable con la sociedad. Documento de trabajo RSC 01/06. Programa de responsabilidad social, febrero de 2006. Madrid España. http://www.fundacioncarolina.org/ . Consultado el 12 de junio de 2007

MONTUSCHI, Luisa. La Responsabilidad social de las empresas: la brecha entre los principios y las acciones.(on line) disponible en : http://www.cema.edu.ar. Consultado el 3 de junio del 2007

MONTUSCHI, Luisa. Negocios globales y códigos de ética. (On Line), http://www.cema.edu.ar. Consultado el 20 de mayo del 2007

MONTUSCHI, Luisa. El aprendizaje moral de los individuos y de las corporaciones: las etapas de Kohlberg, la cultura organizacional y los códigos de ética. (On Line) disponible en: http://www.cema.edu.ar. Consultado el 21 de abril del 2007

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. (On line): http://www.world-tourism.org/index_es.htm Consultado el 9 de mayo del 2007

PEREZ A. *Capital social y turismo en la comunidad de San Pedro Atlapulco; Bases para el desarrollo local.* Premio CEMAPEM, 2005.

TORO, Daniela. El enfoque estratégico de la responsabilidad social corporativa: revisión de la literatura académica. Intangible capital – No 14 – Vol.2 pp. 338-358, oct-dic 2006 – ISSN 1697-9818

TORRES L. Juan. Economía política, ediciones pirámide, grupo Anaya, España, ISBN: 84-368-1484-3 – 2005.