

UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO



ÉTICA PROFESIONAL EN LOS LICENCIADOS EN TURISMO DEL
CALLEJÓN DE HUAYLAS EN EL AÑO 2017

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TURISMO

Autora:

Bach. Kathlen Sthefany Mory Ramos

Asesor:

Dr. Marcos Rosamel Espinoza Maguiña

HUARAZ, PERÚ, 2018



**FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS Y TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN,
PARA A OPTAR GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES EN EL
REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL - UNASAM**

Conforme al Reglamento del Repositorio Nacional de Trabajos de
Investigación – RENATI. Resolución del Consejo Directivo de
SUNEDU N° 033-2016-SUNEDU/CD

1. Datos del Autor:

Apellidos y Nombres: **Mory Ramos Kathlen Sthefany**

Código de alumno: **102.1503.243**

Correo electrónico: Katy_28.07@hotmail.com

Teléfono: **953766612**

DNI O Extranjería: **46725343**

2. Modalidad de trabajo de investigación:

Trabajo de investigación

Trabajo académico

Trabajo de suficiencia profesional

Tesis

3. Título Profesional:

Bachiller

Título

Segunda especialidad

Licenciado

Magister

Doctor

4. Título del trabajo de investigación:

**ÉTICA PROFESIONAL EN LOS LICENCIADOS EN TURISMO DEL CALLEJÓN DE HUAYLAS EN EL
AÑO 2017**

5. Facultad de: ADMINISTRACIÓN Y TURISMO

6. Escuela, Carrera o Programa: TURISMO

7. Asesor:

Apellidos y Nombres: **Espinoza Maguiña Marcos Rosamel**

Teléfono: **943699172**

Correo electrónico: marco_ro2012@hotmail.com

DNI o Extranjería: **31615303**

A través de este medio autorizo a la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, publicar el trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, Repositorio Nacional Digital de Acceso Libre (ALICIA) y el Registro Nacional de Trabajos de Investigación (RENATI).

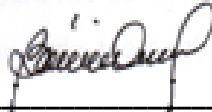
Asimismo, por la presente dejo constancia que los documentos entregados a la UNASAM, versión impresa y digital, son las versiones finales del trabajo sustentado y aprobado por el jurado y son de autoría del suscrito en estricto respeto de la legislación en materia de propiedad intelectual.

Firma: 

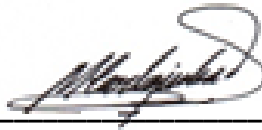
D.N.I.: **46725343**

FECHA: **14/08/2019**


MIEMBROS DEL JURADO



Lic. Luz Blácido Alva
Presidenta



Mag. Milady Jesús Carbajulca Milla
Secretaria



Mag. Arturo Jaroslav Rondón Neglia
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por regalarme la inspiración para realizar la tesis.

A mi madre, Sonia, por apoyarme en todo momento con sus consejos y sus valores y por enseñarme a luchar contra las adversidades de la vida.

Kathlen

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud a todas las personas que me ayudaron incondicionalmente en la elaboración de la presente tesis, por los gestos de cercanía y las palabras de aliento en los momentos más difíciles de la investigación.

Le agradezco de manera muy especial a mi asesor, el Dr. Marcos Rosamel Espinoza Maguiña, por su paciencia, su dedicación y por animarme y apoyarme constantemente en el desarrollo de la tesis con sus consejos siempre oportunos.

Expreso mi gratitud, a los docentes de la Carrera Profesional de Turismo de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, porque su compromiso fueron fundamentales e inspiradores para la concepción inicial de la tesis y su posterior desarrollo.

Agradezco también, por supuesto, a mis familiares y amigos.

A Dany Cruz Guerrero, por su apoyo moral, su lectura crítica y sus aportes al diseño del marco teórico, que fueron de gran ayuda para que se concrete el esfuerzo que consolida el presente estudio.

La tesista

RESUMEN

El estudio de la tesis, se propuso describir las características de la ética profesional de los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017. Con relación a los materiales y métodos, el tipo de investigación fue descriptiva, con enfoque cualitativo, y permitió establecer la descripción de los elementos estructurales que integran la ética profesional en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas durante el año 2017. El diseño de la investigación fue no experimental y transeccional. La información se recolectó por medio de un marco muestral de la población de estudio, que estuvo conformada por 45 licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas, de las cuales el 68.9% ellos son egresados y obtuvieron el título de la Carrera Profesional de Turismo de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Los profesionales laboran en las ciudades de Caraz, Yungay, Carhuaz y Huaraz. Para recolectar la información se empleó la técnica de la encuesta y, como instrumento, el cuestionario. Los resultados evidencian que la ética profesional, con sus principios y valores, tal como es asimilada por los licenciados en Turismo, se caracteriza por estar en un desarrollo gradual. A partir de allí, el presente estudio concluye, que los principios profesionales y valores éticos ejercidos en los licenciados en turismo es moderado, y que los principios profesionales que destacan en su ejercicio profesional, son vocación profesional, justicia conmutativa, y en los valores éticos, justicia y lealtad, considerando que estos principios y valores éticos pueden llegar a moverse a una mayor práctica del ejercicio de los mismos.

Palabras Clave: *ética profesional, valores éticos, principios, formación profesional.*

ABSTRACT

This thesis aims to describe the characteristics of the professional ethics of the Tourism Graduates of the Callejón de Huaylas in the year 2017. In relation to the materials and methods, the type of research was descriptive, with a qualitative approach, and made it possible to establish the description of the structural elements that integrate professional ethics in the Tourism Graduates of the Callejón de Huaylas during the year 2017. The design of the research was non-experimental and transeccional. The information was collected through a sample frame of the study population, which consisted of 45 graduates in Tourism of the Callejón de Huaylas. These professionals work in the cities of Caraz, Yungay, Carhuaz and Huaraz. To collect the information, the survey technique was used and, as an instrument, the questionnaire.

The results show that professional ethics, with its principles and values, as it is assimilated by graduates in Tourism, is characterized by being in a gradual development. From there, the present study concludes that the professional principles and ethical values exercised in graduates in tourism are moderate, and that the professional principles that stand out in their professional practice are professional vocation, commutative justice, and ethical values. , justice and loyalty, considering that these principles and ethical values can move to a greater practice of the exercise of them.

Key words: professional ethics, ethical values, principles, professional training.

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT.....	iv
ÍNDICE	v
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. HIPÓTESIS.....	4
2.1. Hipótesis general.....	4
2.1.1. Hipótesis específica 1	4
2.1.2. Hipótesis específica 2	4
2.2. Operacionalización de variables.....	4
3. MARCO TEÓRICO.....	5
3.1. Antecedentes de la Investigación.....	5
3.1.1. A nivel internacional	5
3.1.2. A nivel nacional.....	8
3.1.3. A nivel local.....	9
3.2. Bases teóricas.....	10
3.2.1. Etimología y definición de ética	10
3.2.1.1. Ética aristotélica	11
3.2.1.2. Ética contemporánea	12
3.2.1.3. Ética y moral.....	14
3.2.2. Ética profesional	15
3.2.2.1. Características de la ética profesional.....	15
3.2.2.2. Importancia de la ética profesional	16
3.2.3. Los principios básicos de todo profesional.....	17
3.2.3.1. Profesión	19
3.2.3.2. Vocación profesional.....	19
3.2.4. Valores éticos	20
3.2.4.1. Definición	20
3.2.4.2. Valores éticos considerados en el presente estudio.....	21
Justicia.....	21

	Libertad	21
	Lealtad.....	22
	Honestidad	22
	Integridad.....	23
	Ecuanimidad.....	23
	3.2.5. Formación ética de los profesionales	23
3.3.	Definición de términos	24
3.3.1.	Ética	24
3.3.2.	Ética profesional	24
3.3.3.	Moral	25
3.3.4.	Formación profesional.....	25
3.3.5.	Valores éticos.....	25
3.3.6.	Turismo	25
3.3.7.	Código de ética profesional	25
3.3.8.	Responsabilidad.....	25
3.3.9.	Honestidad.....	26
4.	MATERIALES Y MÉTODOS.....	27
4.1.	Tipo de estudio.....	27
4.2.	Diseño de investigación.....	27
4.3.	Población	27
4.4.	Unidad de análisis y muestra	27
4.5.	Técnicas e Instrumentos de recopilación de datos.....	28
4.6.	Análisis Estadístico e Interpretación de datos	28
5.	RESULTADOS	29
5.1.	Resultados de la encuesta a los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas	29
5.2.	Contrastación de hipótesis general.....	40
5.2.1.	Planteamiento de las hipótesis estadísticas.....	40
5.2.2.	Nivel de Significancia	40
5.2.3.	Muestra	40
5.2.4.	Estadístico de prueba	41
5.2.5.	Decisión	41
5.3.	Contrastación de hipótesis específica 1	42
5.3.1.	Planteamiento de las hipótesis estadísticas.....	42

5.3.2. Nivel de Significancia	42
5.3.3. Muestra	42
5.3.4. Estadístico de Prueba	43
5.3.5. Decisión	43
5.4. Contratación de hipótesis específica 2	44
5.4.1. Planteamiento de las hipótesis estadísticas	44
5.4.2. Nivel de Significancia	44
5.4.3. Muestra	44
5.4.4. Estadístico de Prueba	45
5.4.5. Decisión	45
6. DISCUSIÓN.....	46
7. CONCLUSIONES	52
8. RECOMENDACIONES	53
9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	54

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario a los Licenciados en turismo

Anexo 2: Matriz de consistencia

Índice de Gráficos y Tablas

Gráfico 1. Diferencia entre ética y moral	14
Tabla 1. Género de los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.	29
Tabla 2. Universidad donde obtuvo el título profesional de Licenciado en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.	30
Tabla 3. Los Licenciados en Turismo que vienen laborando en el Sector turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.	31
Tabla 4. Centro de trabajo del Licenciado en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.	32
Tabla 5. Cargo que ocupa en su centro de trabajo el Licenciado en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017	33
Tabla 6. Años de experiencia laboral en el centro de trabajo del Licenciado en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.	34
Tabla 7. Licenciados en Turismo colegiados en el Consejo Regional de Ancash.	35
Tabla 8. Los principios, los valores éticos desarrollados en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.	36
Tabla 9. Principios profesionales y sus indicadores desarrollados en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017	37
Tabla 10. Valores éticos y sus indicadores desarrollados en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.	39
Tabla 11. Los principios y los valores éticos desarrollados en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.	40
Tabla 12. Los principios profesionales desarrollados en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.	42
Tabla 13. Los valores éticos desarrollados en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.	44

1. INTRODUCCIÓN

El estudio de la tesis: ética profesional en los licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017. Concentra sus esfuerzos críticos reflexivos sobre el pensar, sentir y actuar ético en el ejercicio profesional de los licenciados en turismo que viene laborado en el Callejón de Huaylas en el año 2017.

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015), el aporte del turismo al PBI fue del 4%, con una llegada de 3.2 millones de turistas extranjeros. Esto significa, que el ejercicio profesional que realizan los licenciados en turismo es importante, ocupando puestos en el sector público o privado, ofreciendo servicios de calidad acorde a las exigencias del turista.

La actual crisis social en la que está inmerso el país, respecto al ámbito ético; en una encuesta nacional sobre corrupción de Pro-Ética, elaborada por IPSOS Apoyo (2017), menciona que el 52% de la población peruana considera que la corrupción y las coimas son el principal problema del país. Asimismo, el 62% señala que la corrupción de funcionarios y autoridades es el principal factor que impide el desarrollo del país. Concordamos, por ello, con Roldós (2014) cuando afirma que “la ética es el tema de nuestro tiempo, al menos como preocupación colectiva ante un mundo que nos cuestiona”. La situación actual preocupa por los altos índices de corrupción que hay en el Perú. En ese sentido, la ética profesional no es ajena al retroceso en la práctica de principios, valores y normas del código de ética profesional que afecta el ejercicio cabal de la profesión. Por eso, como dice Cortina (2006): “[...] quien ingresa en una profesión puede tener motivos muy diversos para hacerlo: desde costearse una supervivencia digna hasta enriquecerse. Desde cobrar una identidad social, a conseguir un cierto o un gran prestigio”. Sea cual fuere el motivo personal al ingresar en la profesión, la persona debe asumir una actitud ética en su actuar.

La ética profesional, es un elemento que se considera necesario para impulsar la formación de todo profesional y garantizar su ejercicio responsable en el compromiso con el bienestar de la sociedad. Además, el licenciado en turismo está invitado a ser honesto al momento de hablar, decir y practicar su profesión con principios y valores.

Así mismo, se observa que no hay una práctica adecuada de valores éticos como la honestidad, libertad, integridad, ecuanimidad, lealtad y justicia, evidencia, que surge la necesidad de fortalecer y unir dichos valores. Los Licenciados en Turismo no son ajenos a la

realidad y “necesariamente” van nutriéndose de los antivalores presentes en nuestra sociedad, antivalores que minan los pilares sobre los que se ha de sustentar toda sociedad sana. Según Moya (2016): “[...] la práctica ética del profesional en turismo es determinante en la calidad del servicio turístico y en esa medida se contribuye a que éste sea sostenible en el tiempo”. Es decir, que durante el ejercicio profesional es importante la práctica de la responsabilidad profesional y la honestidad, así como de prestar un buen servicio en beneficio de la sociedad.

Se sabe, teóricamente, que para el Licenciado en Turismo el Código ético es una norma que trasmite el deseo de cumplir bien las cosas (Zamora 2010). Sin embargo, el inconveniente está en la práctica de los Licenciados en turismo. Las diferentes realidades sociales y turísticas en las que nos encontramos desvirtúan el deseo de hacer bien las cosas. Es necesario fomentar las condiciones necesarias que posibilitan una sensibilidad, nueva, responsable hacia todo lo que hacemos siempre pensando en las futuras generaciones, pero, sobre todo, aplicando el Código ético del Licenciado en Turismo. El aproximarnos a esta realidad que hoy nos desborda, nos brindaría información para fortalecer o reorientar la formación ética que se brindaría a los futuros licenciados en turismo, mejorando la práctica ética de los mismos.

En la investigación se formuló el siguiente cuestionamiento: ¿cómo se caracteriza la ética profesional en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017? Para los problemas específicos se plantearon los siguientes cuestionamientos: ¿Cómo se desarrollan los principios profesionales en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017? Y ¿Cómo se desarrollan los valores éticos en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017?

Asimismo, el objetivo general fue describir las características de la ética profesional en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017, para los objetivos específicos se planteó identificar cómo se desarrollan los principios profesionales en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017 e identificar cómo se desarrollan los valores éticos en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.

Se planteó como hipótesis general que los principios, los valores éticos desarrollados en los Licenciados en Turismo se caracterizan por conducirse con mediana responsabilidad profesional y honestidad en el Callejón de Huaylas en el año 2017, para la hipótesis específica

1 que, los principios desarrollados en los Licenciados en Turismo se caracterizan por conducirse con mediana responsabilidad profesional en el Callejón de Huaylas en el año 2017 y para la hipótesis específica 2 que, los valores éticos desarrollados en los Licenciados en Turismo se caracterizan por conducirse con mediana honestidad en el Callejón de Huaylas en el año 2017.

También, dentro del marco teórico se tuvo como referencia autores como Cobo (2003) y Peinador (1962) en el tema de los principios profesionales tales como; respeto a las personas con las que se relaciona en el ejercicio profesional, vocación profesional, justicia conmutativa, justicia social, autonomía, responsabilidad profesional y capacitación y actualización en el ejercicio profesional. Por otro lado, Moreno (2010), Róldos (2004), Navarro & Llorens (2008), en el tema de los valores éticos tales como lealtad, honestidad, libertad, integridad, ecuanimidad y justicia.

Se concluye, que los principios profesionales y valores éticos ejercidos en los licenciados en turismo es moderado, con un desarrollo gradual y que los principios profesionales que destacan en su ejercicio profesional, son vocación profesional, justicia conmutativa, y en los valores éticos, justicia y lealtad, considerando que estos principios y valores éticos pueden llegar a moverse a una mayor práctica del ejercicio de los mismos.

Finalmente, la investigación, queda como fuente de consulta y aporte a la academia en temas de la cuestión ética que servirá para los estudiantes, profesionales del área de Administración y Turismo y otros a fines.

2. HIPÓTESIS

2.1. Hipótesis general

Los principios y los valores éticos desarrollados en los Licenciados en Turismo se caracterizan por conducirse con mediana responsabilidad profesional y honestidad en el Callejón de Huaylas en el año 2017.

2.1.1. Hipótesis específica 1

Los principios desarrollados en los Licenciados en Turismo se caracterizan por conducirse con mediana responsabilidad profesional en el Callejón de Huaylas en el año 2017.

2.1.2. Hipótesis específica 2

Los valores éticos desarrollados en los Licenciados en Turismo se caracterizan por conducirse con mediana honestidad en el Callejón de Huaylas en el año 2017.

2.2. Operacionalización de variables

Variable de estudio	Dimensiones	Indicadores
Ética profesional	Principios profesionales	<ul style="list-style-type: none">▪ Respeto a las personas con las que se relaciona en el ejercicio profesional▪ Vocación profesional▪ Justicia conmutativa en el ejercicio profesional▪ Justicia social en el ejercicio profesional▪ Autonomía en el ejercicio profesional▪ Responsabilidad profesional▪ Capacitación y actualización en el ejercicio profesional
	Valores éticos	<ul style="list-style-type: none">▪ Lealtad en el ejercicio profesional▪ Honestidad en el ejercicio profesional▪ Libertad en el ejercicio profesional▪ Integridad en el ejercicio profesional▪ Ecuanimidad▪ Justicia en el ejercicio profesional

3. MARCO TEÓRICO

Nuestro objeto de estudio no ha sido abordado por las investigaciones especializadas. Tal circunstancia es, al mismo tiempo, una ventaja y una desventaja. Es una ventaja, porque nos permite explorar de forma original nuestro campo de estudio. Es una desventaja, porque, en la medida en que no hay antecedentes concretos y puntuales, nos movemos en un ámbito incierto que nos expone al error en la medida en que carecemos de herramientas sobre las cuales asentarnos con seguridad. No obstante, podemos servirnos de los estudios que, en un contexto más amplio, se aproximan a nuestro objeto de interés, bien por los conceptos y los problemas que estudian, bien por sus enfoques inspiradores para la presente investigación. En ese sentido, pues, enseguida se reseña algunos estudios sobre la ética profesional en el plano formativo y en el plano profesional.

3.1. Antecedentes de la Investigación

Esta brevísima selección ilustra, a su modo, el desarrollo de la preocupación por la ética como el soporte que teje la continuidad entre la formación académica y el ejercicio profesional, en vista de que este está volcado siempre al servicio de la comunidad (Cortina, 2000). En esa medida, los estudios que reseñamos a continuación configuran nuestros antecedentes a nivel internacional, nacional y local.

3.1.1. A nivel internacional

A nivel internacional, para nuestra perspectiva crítica, destacan tres estudios. Dos de ellos estudian la ética profesional en ámbitos formativos (Barragán 2014 y Candás 2009) y nos enseñan que es posible formalizar, a través de un trabajo académico, la asimilación de la ética profesional que realizan los estudiantes en su proceso formativo Cobo (2003). El tercer estudio (Tutillo 2013), por su parte, se concentra en la asimilación activa de la ética en el ejercicio profesional ya operante y en curso, indagando en estrategias que permitan fortalecer la ética en la práctica profesional. En ese sentido, estos estudios resultan inspiradores para la presente investigación y nos proveen de herramientas críticas para ocuparnos, más adelante, de nuestro objeto de estudio, tal como ha sido delimitado para la presente investigación.

En efecto, Barragán (2014) estudia la ética profesional en un estadio formativo temprano considerando las estrategias de asimilación que el programa de Comunicación de la Universidad Nacional Autónoma de México implementa para sus estudiantes. En ese

sentido, su objetivo consiste en reconocer, a través de sus instrumentos analítico- crítico, cómo los estudiantes se apropian y hacen suyos los principios y valores de la ética profesional impartidos por la universidad en la formación. En esa línea, la autora se enfoca en la reacción crítica de los estudiantes a la formación impartida por la universidad a través de la malla curricular. Ello en el entendimiento de que la formación activa las múltiples inteligencias de los estudiantes a través de los desafíos cognitivos y les exige una respuesta creativa y muchas veces audaz. El estudiante de ninguna manera es sujeto pasivo y puramente receptivo del proceso de aprendizaje, sino que, antes bien, es un agente activo y dinámico, puesto que está pasando desde el no-saber hacia el saber. Consecuentemente, el diseño de la investigación fue cualitativa y consideró como instrumento un cuestionario conformado con preguntas abiertas; concretamente, el cuestionario se aplicó a 18 grupos de alumnos del octavo semestre. Tras el análisis de los resultados, la autora concluye que los estudiantes encuestados tienen conocimientos de ética general y consideran necesario que la ética profesional tenga mayor incidencia en los programas formativos. Si bien es cierto que un estudio de caso a profundidad aplicado a las facultades de Comunicación de la Universidad Nacional Autónoma de México, la tesis de Barragán nos invita a que nos apropiemos de sus bases metodológicas para elaborar una metodología aplicable a nuestro campo de estudio.

Por su parte, el trabajo de Candás (2009) pone de relieve el hecho de que también en la carrera de Biblioteconomía son escasos los estudios sobre ética profesional. Como para nuestro caso de estudio, también aquí el estado del arte es sumamente incipiente. Por eso que Candás recurre a la literatura comparada. Coincidimos con Candás en la idea de que la ética debe ser impartida de forma integral en el plan de estudios, puesto que su solo aprendizaje empírico constituye una desventaja: “Si la Ética se aprende únicamente mediante la práctica puede llevar a que sea considerada como una cuestión de opiniones y no como un sistema fundamentado teóricamente” (Candás 2009). De ello se sigue que mientras más temprano se inicie a las personas en la reflexión ética, mayor oportunidad tendrán de depurar su criticidad y su sentido de la responsabilidad. La ética tiene carácter sistemático en la medida en que establece un vínculo reflexivo entre el individuo y la comunidad. De hecho, saca a flote la dimensión colectiva y de apertura a la otredad que gravita en la sensibilidad del individuo. Esa apertura y tendencia antropológica hacia el otro está expresada, en el ejercicio profesional, en el servicio que el profesional brinda a la colectividad social. Aquí se insiste en el impacto social del ejercicio profesional. De acuerdo con Moya (2016), es esencial que la educación incida en la formación la responsabilidad en el

profesional pues allí radica la esencia que permite “desarrollar una cultura turística en todos los niveles sociales”.

A la luz de estos estudios podemos comprender, entonces, que formalmente el profesional interactúa con otros profesionales, con los usuarios del servicio y, finalmente, con el Estado, puesto que la universidad emite el título respectivo a nombre de la nación, es decir la licencia correspondiente que faculta para el ejercicio profesional. Se establece, además, para el profesional, las obligaciones de incorporarse al colegio profesional respectivo y de pagar tributos puntualmente a las entidades recaudadoras del Estado.

En esa línea, el trabajo de Tutillo (2013) estudia las condiciones de posibilidad para que los servidores públicos puedan ejercer su profesión de una forma responsable y con sujeción a la ética. En ese sentido se orienta hacia el objetivo de identificar y definir las competencias que serían necesarias e indispensable para que los servidores públicos mejoren su rendimiento y potencien su desarrollo profesional a partir del diseño consciente, realista y concienzudo de un marco de valores y principios éticos. El investigador utilizó los métodos inductivo, analítico y deductivo; su población estuvo compuesta por los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja y sus herramientas fueron encuestas y entrevistas. Concluye que hay un gran vacío en el campo de la ética profesional, puesta que no se cuenta con instrumentos ni siquiera incipientes: el estado del arte, por eso mismo, abre el panorama para la elaboración de propuestas creativas y originales que puedan llenar el vacío a través de la vía jurídica. Según Tutillo, ello es necesario para complementar el hecho de que la práctica profesional de los servidores públicos impacta de forma integral en las personas y tiene consecuencias en lo individual, lo familiar y lo social. Se trata, finalmente, de orientarse conscientemente hacia el buen vivir. De acuerdo con ello, la ética viene a ser un pilar fundamental del régimen jurídico-administrativo, puesto que se halla presente en todos y cada uno de los ámbitos donde se precisa la acción de los funcionarios públicos. La ética es, pues, un factor indispensable si se quiere fortalecer las instituciones democráticas.

Se aprecia, pues, que los estudios citados reconocen el impacto social que tiene cualquier profesión y cómo, al mismo tiempo, los desarrollos de la ética son incipientes.

3.1.2. A nivel nacional

En el panorama nacional destacan, para nuestro estudio, los trabajos recientes de Calzada (2017) y Benza (2016). Ambos son estudios de caso y se aplican a instituciones privadas. Ambos buscan, cada uno a su modo y con sus propias peculiaridades metodológicas, ponderar el arraigo y la vigencia de la ética profesional a partir del servicio que se brinda a la comunidad. Si el primero estudia la calidad del servicio en una entidad financiera, en cambio, el segundo estudia el servicio administrativo en una entidad educativa.

Para Calzada (2017), la calidad del servicio tiene un soporte ético y es importante hacerlo notar en las entidades financieras. Por eso desarrolla un estudio con enfoque cuantitativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Milagros, de Huánuco, para el año 2017. Su objetivo es determinar de qué modo la ética profesional se relaciona con la calidad de servicio que brinda dicha cooperativa de ahorro y crédito. En efecto, la investigación es de tipo aplicada, con nivel descriptivo correlacional y diseño transversal no experimental. Calzada concluye que la ética profesional no es plena en el trabajo que realizan los trabajadores de la institución financiera de su estudio. De ahí que elabore una serie de recomendaciones orientadas a implementar estrategias que profundicen en la asimilación de la ética por parte de los trabajadores. Estas estrategias se pueden implementar a través de charlas y talleres vivenciales que abran el espacio reflexivo en los trabajadores y los haga caer en la cuenta de la importancia de la ética en su quehacer.

Por su parte, Benza (2016) indaga sobre el nivel que tiene la práctica de los valores ético-morales entre los colaboradores de tres áreas administrativas de la Universidad de Piura durante el año 2015. Dichas áreas son Admisión, Promoción y Pensiones. Su objetivo consiste en determinar el nivel de práctica de seis valores fundamentales para la práctica profesional, a saber: puntualidad, responsabilidad, respeto, solidaridad, honestidad y eficiencia. En ese sentido, la metodología recurre al enfoque cuantitativo y es, por consiguiente, de tipo no experimental y descriptivo. Benza concluye que el nivel de práctica de valores éticos y morales en los colaboradores de las tres áreas administrativas de la Universidad de Piura consideradas en el estudio tiene un nivel bastante alto. La autora destaca el hecho de que los valores más sobresalientes son la responsabilidad, el respeto y la honestidad, con 100% cada uno. A partir de ese hallazgo, la autora razona que se comprueba no solo la eficacia de las mencionadas áreas, sino la vigencia de dichos valores en la vida institucional. En

consecuencia, el estudio confirma, pues, que las áreas administrativas responden adecuadamente a la misión formativa de la universidad.

En suma, los estudios de Calzada (2017) y Benza (2016) destacan el interés crítico de la academia peruana por el estudio de la ética en las instituciones que brindan servicios a la comunidad como una estrategia para luchar activamente, desde el pensamiento crítico, contra la tendencia que promueve los antivalores que hacen que la corrupción sea cada vez más generalizada. Nuestro aporte quiere fortalecer la tendencia crítica que busca soluciones para superar la actual crisis de valores.

3.1.3. A nivel local

A nivel local tampoco existen estudios específicos sobre la ética en el ejercicio profesional de los licenciados en Turismo. El más próximo a nuestro tema, no obstante, es el estudio de Espíritu & Montes (2006), que investigan el estado del liderazgo y la ética en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros en la ruta Huaraz-Lima. Los autores diagnostican y proporcionan información sobre el estado del liderazgo y la ética. Por una parte, los autores logran identificar los problemas éticos que enfrentan los profesionales en el rubro mencionado y, por otra parte, también logran determinar la relación entre el liderazgo y la ética en las empresas comprendidas en el estudio.

En coherencia con ello, la orientación del estudio es de carácter aplicativo, de manera que la técnica de contrastación es descriptiva. Se trata, pues, de una investigación de tipo no experimental y transeccional. Los autores concluyen que el liderazgo influye de forma regular en la ética de las empresas de transporte interprovincial que brindan servicio en la ruta Huaraz-Lima. El estudio permite comprender que el problema del compromiso ético no es tanto un problema de normas, sino un problema de autoformación humana, puesto la persona se realiza o se destruye por medio de sus obras. Por lo tanto, los pasos que conducen a la mejora y el fortalecimiento de la ética repercuten en la formación moral de la persona (Cobo, 2001).

Desde este punto de vista, la formación humana se basa tanto en la recuperación como en la afirmación de la conciencia moral, lo cual es posible a partir de los primeros principios que permiten que la inteligencia humana capte la ley natural y, por ende, también sus inevitables consecuencias. A la vista de que los resultados no son óptimos —a diferencia de

lo que informa Benza (2016)—, los autores proponen que es necesario insistir en la formación íntegra de las personas en todas las áreas de la empresa.

Se comprende con ello que, en efecto, la empresa no solo es una entidad social, jurídica y económica, sino que también es un espacio comunitario, formativo y educativo. Los trabajadores de la empresa no dejan de aprender nunca de la experiencia que les proporciona la empresa como agente relacionado con otros agentes en la realidad siempre compleja y dinámica (Esteban & Buxarrais, 2004).

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Etimología y definición de ética

Se empezará a definir la etimología de la palabra ética, según Ferrater Mora (1965). Este autor dice que el término ética, deriva del vocablo griego *éthos* que significa “costumbre” y, por ello, se ha definido con frecuencia como la doctrina de las costumbres, sobre todo en las direcciones empiristas. La evolución posterior del sentido del vocablo, lo ético se ha identificado cada vez más con lo moral y la ética ha llegado a significar la ciencia que se ocupa de los objetos morales en todas sus formas. Sin embargo, se descuida en los enfoques formales que la ética es una filosofía práctica, no ciencia puramente abstracta y teórica. El principio de la realidad se diluye gracias al influjo del relativismo.

“La realidad es la ‘conditio per quam’”, sostiene Arendt (2013, citada por Escalante & Fernández-Hart, 2013). Se requiere partir desde una actitud honesta de genuina búsqueda científica de la verdad. La filosofía del siglo XX sabe que está arraigada, que bebe de su contexto específico. “Por ello, la naturaleza de la filosofía demuestra que no [...] está por encima de la realidad cotidiana; por el contrario, la motivación vital de la filosofía se origina en esa misma realidad” (Arendt 2013, citada por Escalante & Fernández-Hart, 2013).

En los hechos reales que acontecen en las relaciones que tejen entre sí las personas encuentra el filósofo moral su campo de estudio: interesa la justicia y la injusticia que se reparten en el mundo de manera por completo desigual, desequilibrada y desproporcionada. Los dilemas éticos son propios de la vida humana consciente. Podemos tomarlos como espacio de discernimiento para conocernos mejor mientras procuramos fortalecernos. Finalmente, la filosofía es terapéutica: no solo nos cura de nuestra ignorancia, haciéndonos

reconocer que nos equivocamos, sino también nos hace tomar consciencia de lo nuevo que aprendemos.

La actitud filosófica no es privativa de la filosofía especializada: le pertenece a la ciencia contemporánea y, en nuestro caso, nutre la comprensión interdisciplinaria que construimos en torno a nuestro objeto de estudio. La delimitación del objeto de estudio implica describir los límites del objeto en el curso de su ocurrencia, lo que implica que hacemos nuestra la tarea de nombrar lo que es, es decir de enunciar el fenómeno y, por consiguiente, explicarlo conforme a sus determinaciones intelectuales, es decir históricas, estadísticas y teóricas. La investigación está siempre situada, consciente de su situación, pues no en vano es actividad crítica, reflexiva. Escalante & Fernández-Hart (2013). La ética es consciente de que el mundo contemporáneo la necesita.

3.2.1.1. Ética aristotélica

La ética aristotélica es la reacción crítica a la ética socrático-platónica, que se concentra en una teoría especulativa del bien abstracto y general y, por consiguiente, tiende a desarraigarse de su contexto originario a partir de una valoración empobrecedora de la realidad vital, como si esta no proporcionara acceso a la verdad ni brindara las condiciones de posibilidad para el reconocimiento mutuo entre las personas (Gómez-Lobo 1999 & Martínez 1980). Según Aristóteles (1985, citado por Escalante & Fernández, 2013): “La ética es el bien en cuanto es objeto de la naturaleza humana. Su preocupación está centrada en el mayor de los bienes, que es el bien de la comunidad”.

De acuerdo con el punto de vista de Aristóteles, toda actividad humana tiende hacia algún fin (*télos*). Por ejemplo, el fin de la actividad de un zapatero es hacer zapatos, es decir producir un zapato bien hecho; asimismo, el fin de la medicina es procurar o restablecer la salud del enfermo. En la noción de *télos* está implícita la noción de eficiencia: no solo se trata de hacer un zapato, sino de hacerlo bien. Aristóteles dice que buscamos la excelencia en nuestro actuar. Vemos, con todo, que los fines no son idénticos, puesto que dependen de la actividad que se lleve a cabo para obtenerlos. En consecuencia, las actividades tampoco son iguales. De hecho, Aristóteles distingue entre la *praxis*, que es una acción inmanente que lleva en sí misma su propio fin, y la *poiésis*, que es la producción de una obra exterior al sujeto (agente) que la realiza. En ese sentido, se observa que unos fines se subordinan a otros, existiendo una jerarquía entre ellos y en las actividades que los producen. Por lo tanto, habrá

que determinar cuál es el fin último del ser humano al que estarán subordinados los otros fines. Habrá, luego, que buscar un fin que ya no sea medio para ningún otro fin.

Una aproximación desde la historia de la ética, repasando algunos hitos ineludibles, en Cortina & Martínez (2001), mencionan que para Aristóteles, este fin último o bien último es la felicidad (*eudaimonía*). Por eso se dice que la ética aristotélica es eudemonista, porque considera que la meta última del ser humano, esto es, el fin o bien último que persigue el ser humano es, pues, la felicidad. Según Aristóteles, parece que la felicidad es el único bien que se basta a sí mismo para ser, puesto que es autárquica y perfecta. Por eso que los seres humanos la buscamos por sí mismo: los demás bienes, tanto internos como externos, se persiguen porque tienen el potencial para acercarnos y aproximarnos, más o menos, a la felicidad, aunque su sola posesión no implique, por ella misma, que seamos felices.

La teoría aristotélica es persuasiva, puesto que, en efecto, el ser humano busca una meta: no puede renunciar a sus esfuerzos por ser feliz. La felicidad no es un bien que se pueda sustituir con ningún otro: parece que en la felicidad se alcanza la excelencia, es decir que el ser humano se hace virtuoso y alcanza la plenitud como persona. Pero no basta con la felicidad abstracta y egoísta del individuo aislado y ensimismado en su propio ser. Aristóteles no quiere que el individuo se resigne a la felicidad del colectivo ni que se sacrifique por ella: el ser humano es un *zoon politikon*, un alguien que vive en comunidad. El ser humano es para la vida comunitaria, dice Aristóteles; es decir, nace, vive, crece y se desarrolla en comunidad: como no se basta a sí mismo y por sí solo, porque esa deficiencia es parte de su ser constitutivo, entonces entabla lazos de colaboración y cooperación con los otros. El mundo social y la comprensión actual de la realidad es el resultado de la puesta en acto de esa actividad colaborativa y cooperativa.

Sobre estos principios se asienta la ética contemporánea que comunican y reiteran los manuales disponibles en la literatura científica. Es necesario profundizar.

3.2.1.2. Ética contemporánea

La ética es la ciencia que estudia el comportamiento moral de los individuos en la sociedad convirtiéndola en una de las principales ramas de la Filosofía, en tanto requiere de la reflexión y de la argumentación, en este campo, es el conjunto de valoraciones generales

de los seres humanos que viven en sociedad ya que la convierte en toda una normativa de la rectitud de los actos humanos, según los principios últimos y la racionalidad. ZAMORA (2010).

En cambio, para Miglietta (1998) la ética es la ciencia que estudia el comportamiento humano a la luz de los valores, de los principios y de las normas morales. Se distingue la ética descriptiva y la ética normativa. La primera explica las costumbres y los comportamientos éticos de una colectividad en relación con un hecho específico (el aborto, la separación, el divorcio, etc.). La segunda, la ética normativa, estudia los comportamientos humanos frente a los principios éticos para obtener juicios de legitimidad o ilegitimidad.

Es necesario recalcar que, en ambas definiciones, la ética está relacionada con el comportamiento del hombre y los valores que norman sus actos. Tomando como referente a ambos autores, se define la ética como aquellos principios y valores que norman la conducta del hombre en su relación con los demás.

En ese sentido, según Gurria (1995, citado por Moya 2016), la ética solo tiene sentido en el campo social, es decir en la relación intrínseca que tenemos las personas con nuestro entorno comunitario, que diseña e impone límites a las acciones e interpela para, a partir del reconocimiento de la mutua dependencia, emprender la búsqueda del bien común. “La ética, a diferencia de la filosofía especulativa, solo tiene significado y puede manifestarse dentro del contexto social porque todo ser que vive en comunidad con otros seres humanos está obligado a comportarse en determinada forma” (Gurria 1995, citado por Moya 2016). No es que la obligación pase de forma necesaria e ineludible por un elemento normativo constrictor de la conducta, sino que ese elemento normativo es un punto de llegada como un momento reflexivo y autocrítico en que la comunidad toma consciencia de los valores que se ha dado y que le dan vigencia y consistencia a su modo de ser y de estar en el mundo.

Consecuentemente, Gurria (1995, citado por Moya 2016) sostiene que “Las pautas de comportamientos de cada individuo están regidas por determinadas normas que se exige a sí mismo para obtener los fines que se persigue, o bien le son impuestas por la misma sociedad para mantener el equilibrio, y la paz social”. Empero las normas no son apodícticas, sino que, en tanto que normas positivas, son consensuales, es decir son el resultado de la deliberación y del consenso interindividual. De ahí que, a través de la conciencia histórica, los individuos lleguen a racionalizar los valores vigentes de su época, no solo viviéndolos de forma natural y espontánea en el día a día, sino también revisándolos críticamente para

averiguar no tanto si la conducta se ajusta a la norma, sino si la conducta y la norma están en verdad orientadas hacia el bien común. Finalmente, las normas éticas no son de cumplimiento obligatorio y coactivo sino cuando se positivizan como normas jurídicas. Entonces las absorbe la eticidad.

Lo importante, en cualquier caso, es que el individuo aprenda a discernir entre el bien y el mal, la justicia y la injusticia que le ofrece la misma sociedad que lo acoge y alberga, sin renunciar a su agencia y sin enajenarse en la acción irreflexiva. Desde la perspectiva histórico-genética del valor, se trata de apropiarse conscientemente del valor constituido a partir del entendimiento de la formalidad de la relación individuo-sociedad. Si bien la sociedad puede resultar impositiva para el sujeto, el sujeto contemporáneo como ninguno otro antes en la historia de la humanidad dispone de un abanico extenso de posibilidades reales y concretas de influir en el devenir social y en el cambio histórico.

3.2.1.3. Ética y moral

Para Torres (2014), la ética es el concepto (pensamiento filosófico y/o ciencia) que tiene un objeto de estudio y éste es la moral.

Por su etimología pudiera parecer que ética y moral son lo mismo; sin embargo, por su aplicación y referencia significan cosas distintas.

Cuadro 1. Diferencias entre ética y moral

Ética	Moral
<ul style="list-style-type: none"> - Pensamiento filosófico. - Ciencia. - Es teórica, contemplativa, abstracta. - Busca la universalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Objeto de estudio del pensamiento filosófico (deontología). - Objeto de estudio de la ciencia ética. - Conjunto de normas, principios y valores con los que se regula la conducta humana.
<ul style="list-style-type: none"> - Es teórica. - Proporciona descripciones y explicaciones generales sobre los problemas morales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Es práctica. - Se ejecuta. - Se ejerce.
<ul style="list-style-type: none"> - Reflexión teórica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Modifica la propia vida.
<ul style="list-style-type: none"> - Conjunto de reflexiones teóricas sobre las obligaciones normativas basadas en la observación de los actos de la conducta (no es especulativa). 	<ul style="list-style-type: none"> - Conjunto de deberes, normas y valores.
<ul style="list-style-type: none"> - Su carácter práctico o normativo se deriva de su objeto de estudio, que es la moral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Es eminentemente práctica.
<ul style="list-style-type: none"> - No juzga la naturaleza buena o mala de los actos humanos, ni impone un determinado sistema moral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Carácter práctico y normativo

- Sólo aspira a un bajo nivel de objetividad en los juicios (de valor), pero su nivel de objetividad científica es riguroso, severo y crítico.	- Es objetiva.
- Son concomitantes	- Son concomitantes

Fuente: Elaboración propia con datos de Torres (2014: 12-13).

Se observa en el cuadro la diferencia entre la ética y la moral. En la primera influyen las normas de conducta de una sociedad, siendo parte de una objetividad científica rigurosa. En la segunda influyen las normas de conducta de una persona, pero a la vez, ambas se relacionan entre sí porque son de carácter normativo y práctico.

3.2.2. Ética profesional

La ética profesional es definida por Fuentes (2006) como un conjunto de principios, valores y normas que indican cómo debe comportarse un profesional para que su ejercicio sea considerado digno, estableciendo los mejores criterios, conceptos y actitudes para guiar la conducta de él mismo por razón de los más elevados fines que puedan atribuirse a la profesión que ejerce, así como sus relaciones con los clientes, el público y otros profesionales, tomando en cuenta la independencia, autodisciplina e integridad del profesional.

3.2.2.1. Características de la ética profesional

Cortina & Conill (2000) manifiestan que la ética profesional se caracteriza:

- Una actividad humana social, por cuanto es un bien específico indispensable.
- Es exigida por la sociedad.
- Además de incluir las normas internas del colectivo, tiene en cuenta una perspectiva más amplia.
- Su contenido ético dimana del sentido ético que proporciona su fin, el bien que aportan o procuran.
- Exige la utilización adecuada de la competencia: formación teórica (conocimientos-saber, aprender-cultura, tecnológica y lenguas extranjeras). Formación práctica (destrezas, técnicas y sociales: confianza, independencia, tolerancia, descubrimiento del otro, participación en proyectos comunes, y enriquecimiento intercultural).

- La pertenencia de un individuo a una profesión significa entonces, que además de la competencia propia de dicha profesión, comparte sus principios éticos inherentes de actuación.
- Coloca el acento en lo que es bueno hacer; aquello que es propio de cada profesión en el plano del comportamiento moral.
- Trata las diversas posibilidades de actuar bien en varias actividades profesionales.

3.2.2.2. Importancia de la ética profesional

Para Singer (1995), la ética es importante porque se refiere a costumbres que vinculan la conducta humana a la comunidad, es decir, la ética reflexiona sobre el comportamiento de las personas en relación con la sociedad: reflexionamos críticamente sobre la ética como referida a la conducta porque la conducta es lo visible para los otros del sentir interior de la persona, y ello solo es posible en sociedad. Además, la importancia de la ética en la vida diaria resulta indubitable porque repercute en el actuar moral y en los propósitos que se impone la persona como agente interrelacionado. Los principios éticos de las personas subyacen a sus acciones y hacen, por eso mismo, que las personas reconozcan que son importantes para sí mismas como lo son para los demás.

Frente a esto Cobo (2003) menciona que la ética debe ser considerada como una constante disciplina para vida, ya que obliga a las personas a realizar sus labores con eficiencia y mantener una actitud de rechazo frente a aquellas actitudes negativas o corruptas que vaya contra la dignidad. La importancia de la ética radica en lo siguiente:

- Analiza los principios fundamentales de la moral individual y social, y los pone de relieve en el estudio de los deberes profesionales.
- Trata permanentemente de cambiar la actitud negativa de los profesionales.
- Su importancia esta determinada por las conveniencias y consecuencias que mutuamente rigen las relaciones entre profesionistas y el cliente.

3.2.3. Los principios básicos de todo profesional

Los principios son un conjunto de reglas que expresan de forma absoluta los efectos de su aplicabilidad en una práctica profesional responsable; reglas de conducta que, se espera, sean respetadas activamente y no asimiladas de manera pasiva.

Adaptando a Cobo (2003) a nuestro contexto, podemos decir que los principios profesionales del profesional del turismo son: respeto, sentido de la justicia, autonomía y vocación por el estudio y responsabilidad.

En primer lugar, respeto a las personas con las que se relaciona en el ejercicio profesional y a los ciudadanos en general. Es decir, para lograr una armoniosa interacción social, es fundamental el respeto, durante las relaciones interpersonales de los profesionales en turismo con los clientes, turistas y compañeros de trabajo. Ya que, en esta interacción se toma en cuenta primero, el respeto que uno debe tenerse para sí mismo, segundo, la valoración y comprensión al otro, valorar sus intereses y necesidades. En tal sentido, el respeto sea mutuo y tener un sentimiento de reciprocidad.

El sentido de la justicia permite distinguir entre la justicia conmutativa y la justicia social. Por un lado, la justicia conmutativa se refiere a la remuneración que reciben los profesionales a cambio del bien o servicio que ofrecen. En otras palabras, la justicia conmutativa es la equidad en lo que cada parte da y recibe, esta es relación que se da entre el profesional en turismo y el turista o cliente o usuario del servicio. Por tal motivo ambas partes deben estar satisfechas de lo que una le aporta a la otra por justicia. Por otro lado, la justicia social compromete a los profesionales a distribuir los bienes y servicios entre los miembros de la sociedad, de manera que todos tengan la posibilidad de satisfacer sus necesidades, cuando menos en un nivel humanamente aceptable. Es decir, que la justicia social interpela a cada profesión y a los profesionales a responder a cada ciudadano la atención de sus derechos y necesidades de acuerdo con el compromiso y la responsabilidad que tiene como profesional. Como una retribución de su ejercicio profesional en beneficio de la sociedad.

Por su parte, la autonomía para sostener el propio criterio como criterio fundado viene a ser la capacidad de uno mismo para darse normas sin mayor influencia de presiones externas o internas, puesto que “[...] la ética es esencialmente autónoma, ya que radica últimamente en las convicciones personales, que son las que dan sentido a las normas”

(Camacho, Fernández & Miralles 2002: 21, citados por Cobo). En otras palabras, actuar con autonomía durante el ejercicio profesional es tener actitudes y soluciones rápidas en ante imprevistos en el trabajo, asumiendo con responsabilidad y capacidad crítica para hacer lo correcto.

La vocación por el estudio implica que el profesional opta por la capacitación y la actualización permanentes en la práctica cotidiana de su ejercicio profesional, de manera que fortalece los espacios, las técnicas y los instrumentos que posibilitan su crecimiento personal y profesional. La necesidad de capacitarse y actualizarse constantemente es estar a la vanguardia de los conocimientos de la carrera profesional, tiene como finalidad estar preparado para responder ante cualquier situación y problema profesional. Definitivamente es importante poner estos conocimientos y destrezas profesionales al servicio del bien que deben proporcionar la profesión a los turistas, clientes o usuarios y la sociedad en general. En otros términos, la práctica de este principio debe ser habitual en la vida del profesional, trascendiéndola de sentido y haciendo del profesional una persona realizada. Hay que mencionar, además que incurrir en la falta de este principio puede causar enormes daños a los demás o, incluso, para el lucro y la acumulación de ventajas personales, que van en contra de la ética profesional. Cuando se opta por una profesión, se opta por un proyecto de vida y por un cauce productivo para canalizar la vocación de servicio hacia la comunidad. Martínez (2006).

En ese sentido, la responsabilidad profesional consolida la asunción crítica de los valores que acabamos de nombrar. El profesional se hace cargo de todo lo que implica su profesión. La palabra responsabilidad proviene del vocablo latino *respondere*, que significa obligación y designa la interpelación a la que tiene que responder toda persona con acciones concretas, asumiendo las consecuencias siempre concomitantes, positivas y negativas, de sus actos. Desde el ámbito profesional, viene hacer la obligación que tiene el profesional para responder por los actos al ejercer la profesión ante cualquier servicio prestado.

Es importante tener en cuenta durante la práctica de la responsabilidad profesional: reconocer las inquietudes propias y de los demás, asumir las consecuencias de las decisiones tomadas, comprometerse con las actividades de su trabajo, ser atento, apasionado, consciente, comprometido y dedicado dentro y fuera de su trabajo. En otras palabras, el profesional es un “buen profesional”, en sus relaciones con los clientes o usuarios de su servicio, con los colegas, con su profesión y con la sociedad. Asume el cuidado de la calidad

técnica y humana del servicio, actuando con autonomía en la toma de decisiones y responsabilidades. Es un principio muy importante porque gracias a ello podemos convivir, es decir, cumplir con los compromisos asumidos para con la profesión a partir del reconocimiento del compromiso con la vocación (Peinador, 1962).

3.2.3.1. Profesión

La palabra profesión proviene del latín *professio*, es la acción y efecto de profesar (ejercer un oficio, una ciencia o un arte). La profesión, por lo tanto, es el empleo o trabajo que alguien ejerce y por el que recibe una retribución económica. La profesión es diferente a oficio, para la primera se requiere de un conocimiento especializado y formal, que suele adquirirse tras una formación terciaria o universitaria. En cambio, los oficios suelen consistir en actividades informales o cuyo aprendizaje consiste en la práctica. Viéndolo de este modo la profesión, es el trabajo organizado de los individuos en beneficio de todos cuanto forman parte del cuerpo social. Los intereses particulares que sirve la profesión es una relación intrínseca al común bienestar. Es decir que, al servirlos, se realiza una función social. Peinador (1962).

Por otro lado, para CORTINA (1997), la profesión vienen hacer una actividad social, que la hacen distintas gentes, en la que cooperan distintos profesionales, cuya meta interna se considera el proporcionar a la sociedad un bien específico, asimismo, de ser reconocidos como profesionales frente a la sociedad, por tal motivo, sería falso mencionar que el profesional se puede ver como persona individual, ya que el trabajo cooperativo es lo que le da valor a toda la comunidad de profesionales de una carrera específica .

3.2.3.2. Vocación profesional

La vocación “es como el llamamiento, la voz de la naturaleza, que invita a entregarse a una actividad con empeño y con amor”. Es decir, es “aquella persona siente llamada a iniciar una carrera, profesión u oficio antes, incluso, de contar con los compendios necesarios para su ejercicio”. Asimismo, cuando se encuentra la propia vocación a la que uno se siente llamado, se habrá logrado entender mejor quiénes somos, qué queremos, hacia dónde vamos y para qué somos útiles. Por tal motivo, el profesional siente satisfacción por el trabajo mismo, siente seguridad, inspiración, valoración y constante desafío, de sentirse capaz de aportar a la sociedad a través del desempeño de su trabajo.

En otros términos, la profesión y la vocación profesional van de la mano, si bien la profesión es ejercer el trabajo y la vocación es el llamado a ejercer una profesión, y que sin este llamado, la profesión se ejercería de cualquier manera, sin tener en cuenta, el compromiso al que es invitado, hacer el bien a la sociedad.

3.2.4. Valores éticos

3.2.4.1. Definición

Moreno (2010) menciona que el “valor” será definido como las propiedades funcionales de objetos, procesos o fenómenos con significación positiva para la dignidad humana, entendiendo por esta última que cada ser humano merece tanto de los demás como de él mismo.

Por otro lado, la ética que trata de los valores, se le da el nombre de axiología, por su derivación del griego *axios* (digno) de donde deriva además el término axioma. *Axios* es dignidad del valor y prestigio. En la antigüedad los griegos entendían el término *axios* no sólo en el sentido de dignidad sino también como valor de cambio y como virtud o capacidad; en definitiva, podemos decir que cuanto más valor, más vale.

Asimismo, menciona Róldos (2004) que una buena forma de determinar el valor es usar una metafórica balanza. Pues si entendemos nuestra decisión libre como la elección de una opción entre varias, debemos suponer que la acción que escogemos es aquella a la que le otorgamos más valor. Puedo entender que siempre escogeré lo más valioso, con razones justificadas o no, la inclinación hacia una acción es haberla declarado más valiosa que todas que las demás opciones posibles.

Se debe agregar que hablar del valor como del propio valor es verosímil. Aquí no importa mucho si la decisión es realizar una acción justa o injusta, sino si escogemos o no lo que para uno es más valioso o consideramos como valioso. Pero lo importante es rescatar esto, darle la debida importancia al valor del valor. De esta manera ser más consciente de nuestros actos humanos y tomar decisiones acertadas, ser más dignos, íntegros y ser felices.

En esa línea, los valores se caracterizan porque hacen mejores personas, permiten actuar más humanamente, se ponen en evidencia en la relación con los demás, de modo que los demás pueden reconocer los valores de los otros. Además de ello, también hay que decir

que iluminan la vida y le confieren sentido, puesto que dan seguridad y brindan firmeza para actuar, aclarando muchos aspectos de la vida cotidiana, ya que, de alguna manera, son verdades profundas que se llevan dentro. Precisamente por eso se pueden compartir con los demás, pues implican un compromiso real y profundo de la persona ante sí misma y ante la sociedad en que vive. En suma, la práctica de los valores éticos hace que la persona sea cada vez más humana y, por lo tanto, que profundice su arraigo en el mundo contemporáneo, invitándolo a tomar conciencia crítica de los desafíos que impone la vida moderna, tal y como se ha constituido hasta el día de hoy. Santuc (1999).

3.2.4.2. Valores éticos considerados en el presente estudio

- Justicia

Es la “voluntad constante de dar a cada uno lo suyo”. De esta definición se deduce que la justicia, como virtud, es la cualidad del hombre justo que lo induce a dar a cada quien lo que le pertenece; que como tal está íntimamente ligada al hombre. Para ser justos hay que tener en cuenta la “reciprocidad”, es decir, que no solo se da valor y respeto a intereses y necesidades propias, sino también hay que tener en cuenta el de los demás y a la inversa; también, es actuar con “equidad” sin privilegiar a nadie, tener la “capacidad de tomar decisiones”, cumplir con los deberes y obligaciones encomendados, “ser honestos, rectos, compasivos y humanitarios”.

- Libertad

Es la capacidad de decidir y elegir entre dos o más posibilidades, es decir, es la potestad de decidir hacer algo o no hacerlo. Asimismo, la libertad implica responsabilidad de las acciones que se toman frente a una situación. Por tanto, la libertad no se trata de llevar a cabo cualquier acción sin tener en cuenta las consecuencias de las acciones que pueda provocar en el entorno. La libertad se refiere a saber hacer uso de las habilidades que cada uno posee en bien de la sociedad. Además, la libertad da la posibilidad de tener autodeterminación, posibilidad de elección, capacidad de disponer de uno mismo, siendo limitada y condicionada, sin transgredir las normas éticas.

- **Lealtad**

El término lealtad proviene del latín *legalis*, que significa “respeto a la ley”, es decir, expresa un sentimiento de respeto, confidencialidad y fidelidad hacia una persona, comunidad y compañeros de trabajo. Así mismo, la lealtad se da a través del compromiso y la confianza de una persona a otra, es rectitud, nobleza, honradez, honestidad durante las relaciones sociales con el entorno del lugar de trabajo. En este valor se prueban los intereses y la identificación de una persona con el desempeño de su trabajo, es decir, si una persona trabaja solo por el éxito o algún beneficio que le da su centro de trabajo, fácilmente abandona su trabajo cuando ocurren situaciones difíciles. La lealtad es importante vivirla con lo que representa e implica el mismo valor.

- **Honestidad**

Es un valor que está vinculado a la verdad y transparencia, es lo contrario de la falsedad, hipocresía y corrupción. Ser honesto es mostrar una actitud de verdad durante las relaciones interpersonales con la sociedad en general y viceversa. La honestidad es base de otros valores como la justicia, lealtad, integridad; esto supone no tener contradicciones entre lo que se piensa, se siente y se actúa. La importancia de este valor es porque hace a la persona confiable. La honestidad garantiza respaldo, seguridad y credibilidad en las personas; asimismo, vivir en armonía las relaciones humanas con el propio entorno, y con el de los demás. Moreno (2010).

A quien practica este valor se le reconoce por ser una persona siempre sincera en su comportamiento, palabras y afectos, por cumplir con sus compromisos y obligaciones, por reconocer las propias debilidades y limitaciones y por dedicarse al esfuerzo de superarlas, tanto por sus propios medios como solicitando el consejo de compañeros de mayor experiencia; también se le reconoce por aceptar sus defectos y errores, y, en consecuencia, por esforzarse por superarlos, porque es una persona que sabe guardar discreción y seriedad ante las confidencias personales y los secretos profesionales, ya que evita provocar los rumores y propagar la crítica destructiva que solo afectan negativamente a las personas.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que existen actitudes de profesionales poco honestas que tienen que ver con la falsedad, y la hipocresía, que van en contra de las leyes y las normas, traicionando el compromiso y la lealtad. No obstante, existen otras actitudes de profesionales que se empeñan en defender sus principios y convicciones a pesar de las

dificultades que se les presenta. Por lo tanto, al tener estas actitudes honestas tarde o temprano se les reconoce por vivir según este valor, y al ser confiables, creíbles y leales, encuentran en el mundo oportunidades para el éxito.

- **Integridad**

Es la capacidad de actuar en consecuencia con lo que se dice o lo que se considera que es importante. Es decir, una persona íntegra, es aquella capaz de iniciar y modificar el cómo se hacen las cosas, por el cómo deben ser; asimismo, crea un ambiente adecuado para alcanzar los objetivos trazados. Algunas características que identifican a las personas que practican la integridad son: el valorar y respetar a los demás en sus opiniones y como ser humano, son verdaderos, aprecian a los demás por el trabajo realizado, son empáticos, No se involucran en discusiones innecesarias y tienen la perspectiva de no pelearse por cuestiones triviales, son humildes, asumen la responsabilidad por sus propios comportamientos. Navarro & Llorens (2008).

- **Ecuanimidad**

Es mantener una actitud equilibrada y constante a lo largo del tiempo, ante situaciones positivas y negativas. Una persona es ecuaníme cuando consigue el equilibrio y la armonía. Se caracteriza por ser imparcial, justo y ofrecer un trato igual a los demás, mantiene la mente abierta, acepta cambios y admite los errores cuando se equivoca, no juzga precipitadamente, escucha los puntos de vista de los demás, dialoga y opina con serenidad ante diversas reacciones que se puedan presentar en un momento dado, es decir, mantiene un carácter estable tanto en las adversidades como en los momentos buenos. Asimismo, al practicar la ecuanimidad, se desarrolla; también, la tolerancia, la paciencia, la comprensión, la serenidad.

3.2.5. Formación ética de los profesionales

En el contexto mundial, la tendencia dominante en la formación profesional es la propuesta de una formación integral que comprenda las capacidades y competencias para acceder al mundo del trabajo, pero también los valores y las actitudes que moldean la personalidad del sujeto y que contribuyen al logro de un desempeño comprometido y eficaz de su profesión, así como a un ejercicio responsable de la ciudadanía. En este marco, para Hortal (2002), la ética profesional se ha situado como un componente dinámico y sustantivo

de la formación integral porque asegura una práctica responsable y eficaz al normar el buen uso de las capacidades profesionales, lo que resulta fundamental para enfrentar y resolver los complejos problemas de la sociedad contemporánea.

Dentro de este marco, el profesional que egresa de las instituciones de educación superior, al adquirir un conjunto de conocimientos especializados y de competencias profesionales, no sólo logra obtener el estatus y el poder de expertos especialistas en un área de conocimientos o campo de acción, sino también contrae la responsabilidad moral de hacer un buen uso de esas competencias profesionales porque la aplicación de esos conocimientos especializados inciden de manera directa o indirecta en las condiciones de vida y en el bienestar de la población.

Como lo menciona el autor, todo esto parece confirmar que la formación ética en los profesionales es significativa, ya que únicamente no se trata de adquirir conocimientos, sino también poner en práctica los valores éticos, que son parte de las normas que son desplegadas por la sociedad y de esta manera favorecer a mejorar la condición profesional y humana de la persona.

3.3. Definición de términos

Enseguida presentamos las definiciones operativas de los conceptos claves de nuestro marco teórico. Estas definiciones nos ayudarán a comprender mejor tanto nuestro objeto de estudio como los objetivos de nuestra investigación.

3.3.1. Ética

Es la ciencia que estudia el comportamiento humano a la luz de los valores, de los principios y de las normas morales. Miglietta (1998).

3.3.2. Ética profesional

Conjunto de principios, valores y normas que indican cómo debe comportarse un profesional para que su ejercicio sea considerado digno, estableciendo los mejores criterios, conceptos y actitudes para guiar la conducta de él mismo por razón de los más elevados fines que puedan atribuirse a la profesión que ejerce, así como sus relaciones con los clientes, el público, tomando en cuenta la independencia, autodisciplina e integridad moral del profesional. Fuentes (2006).

3.3.3. Moral

Se refiere a la conducta humana. En otras palabras, es una forma específica de la conciencia social que deriva de principios, normas y criterios valorativos que regulan la conducta del individuo como integrante de una sociedad. Santana (2000).

3.3.4. Formación profesional

La formación profesional es un factor central dentro de las estrategias de competitividad y productividad de las empresas; es una exigencia que se le plantea a los trabajadores, pero es también su derecho, para mejorar sus oportunidades de encontrar trabajo y mantenerlo; que los Estados deben fomentarla y facilitarla para mejorar las oportunidades de una inserción exitosa de la economía nacional e internacional. Casanova (2003).

3.3.5. Valores éticos

Son cualidades que otorgamos a formas de ser y de actuar que las hace deseables como características nuestras y de los demás dado que son básicas en la construcción de una convivencia democrática, en el marco de los derechos humanos. Hernández, Rohenez & Peña (2012).

3.3.6. Turismo

Es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural. De la Torre(2004).

3.3.7. Código de ética profesional

El código ético profesional es un conjunto de normas, o bien pertenecen a la tradición de una profesión, o bien fueron acordadas por alguna entidad asociativa que el conjunto de los profesionales en ejercicio consideran representativa. Zamora (2010).

3.3.8. Responsabilidad

Es el reflejo de la relación social del individuo con su comunidad y se caracteriza por el cumplimiento del deber moral. Calero (2003).

3.3.9. Honestidad

Compostura, decencia y moderación en la persona, acciones y palabras referentes a tener recato. Rosental (2000).

4. MATERIALES Y MÉTODOS

4.1. Tipo de estudio

El tipo de estudio fue descriptivo con enfoque cualitativo, porque describió los elementos estructurales y complementarios de los fenómenos que integran la ética profesional.

4.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue No experimental. Su diseño fue transeccional, ya que el propósito fue describir las características de la variable de estudio y recolectar datos en un solo momento.

4.3. Población

La población de estudio estuvo conformada por 45 licenciados en Turismo, quienes vienen laborando en el sector público y privado como: agencias de viaje, hoteles, IPerú – Municipalidades, Universidades, Institutos de educación superior del Callejón de Huaylas.

4.4. Unidad de análisis y muestra

Se realizó un marco muestral de los licenciados en Turismo que vienen laborando en el Sector en el Callejón de Huaylas.

Se supo que son 45 los Licenciados en Turismo que conforman la unidad de análisis.

Lugares	Cantidad
Caraz	2
Yungay	3
Carhuaz	1
Huaraz	39
Total	45

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron:

- ✓ Encuesta: se utilizó el instrumento del cuestionario con preguntas claras y precisas, dirigida a los licenciados en turismo que vienen laborando en el Callejón de Huaylas.
- ✓ Fichas de estudio: esta técnica se utilizó en la recolección de información de libros, tesis, artículos científicos físicos como virtuales.

4.6. Análisis estadístico e interpretación de datos

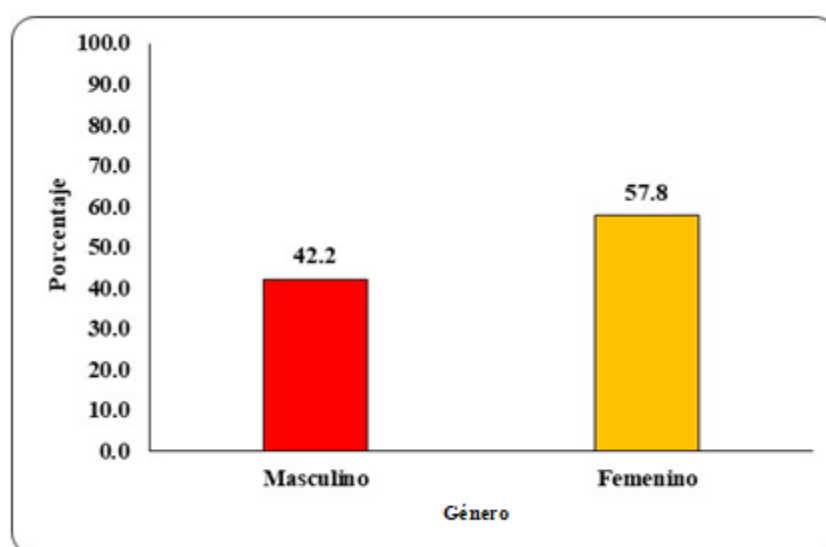
El procesamiento de la información se realizó mediante una computadora que utilizó el programa estadístico SPSS versión 21. Según Hernández, R., Fernández, C. & P. Baptista. (2014).

5. RESULTADOS

5.1. Resultados de la encuesta a los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas

Tabla 1. Género de los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.

Género	n	%
Masculino	19	42.2
Femenino	26	57.8
Total	45	100.0

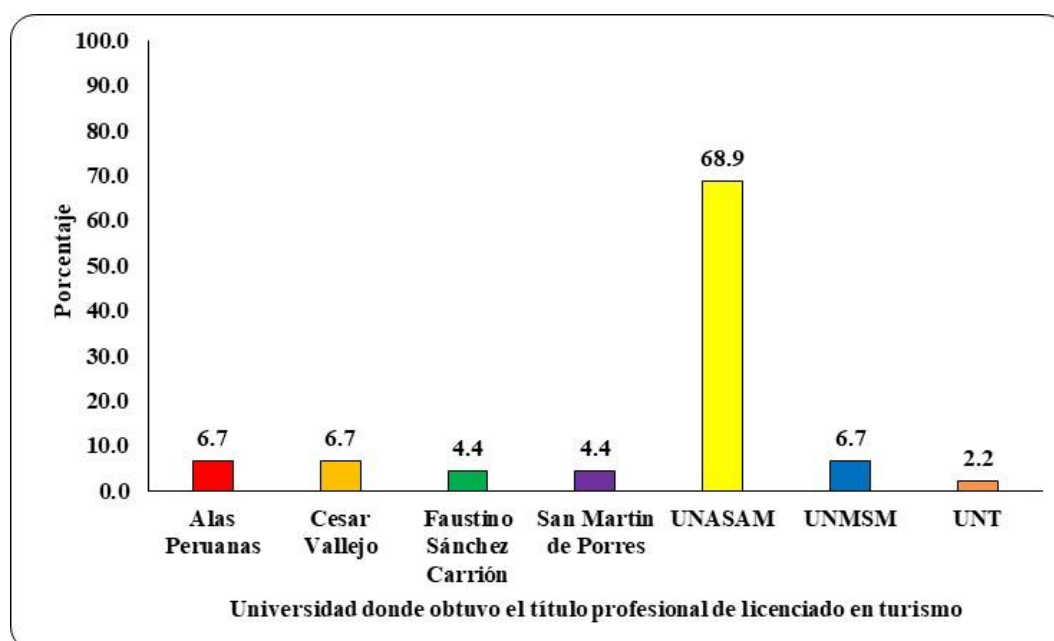


En la tabla 1 se observa que el 57.8% del total de los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017, son del género femenino y la diferencia que está representado por el género masculino con un 42.2% del total de Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas son de género masculino.

De lo manifestado anteriormente podemos concluir que un gran porcentaje de los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017 son del género femenino.

Tabla 2. Universidad donde obtuvo el título profesional de Licenciado en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.

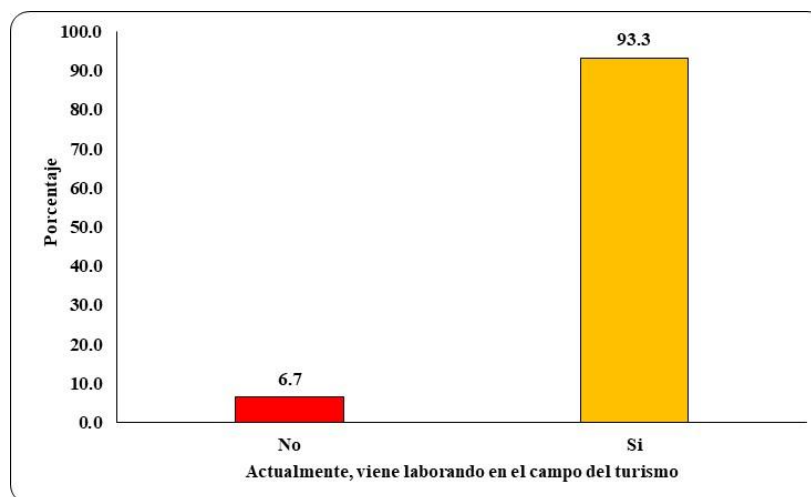
Universidad donde obtuvo el título profesional de Licenciado en Turismo	n	%
Alas Peruanas	3	6.7
Cesar Vallejo	3	6.7
Faustino Sánchez Carrión	2	4.4
San Martín de Porres	2	4.4
Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo	31	68.9
Universidad Nacional Mayor de San Marcos	3	6.7
Universidad Nacional de Trujillo	1	2.2
Total	45	100.0



En la tabla 2 se observa que el 68.9% del total de los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017 obtuvieron su título profesional en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Eso ubica a la UNASAM en el primer lugar entre las universidades que aportan licenciados de turismo al complejo turístico del Callejón de Huaylas. En el segundo lugar se registra un triple empate, puesto que la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, la Universidad Alas Peruanas y la Universidad Cesar Vallejo coinciden en el 6.7%. En tercer lugar, con 4.4%, se ubican la Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión, de Huacho, y la Universidad Privada San Martín de Porres, de Lima. En el cuarto y último lugar aparece la Universidad Nacional de Trujillo, que aporta apenas el 2.2%. Podemos decir, sobre seguro, que la mayoría de los licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017 obtuvieron su título profesional en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

Tabla 3. Los licenciados en Turismo que vienen laborando en el Sector turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.

Licenciados en Turismo que vienen laborando en el sector del turismo	n	%
No	3	6.7
Si	42	93.3
Total	45	100.0

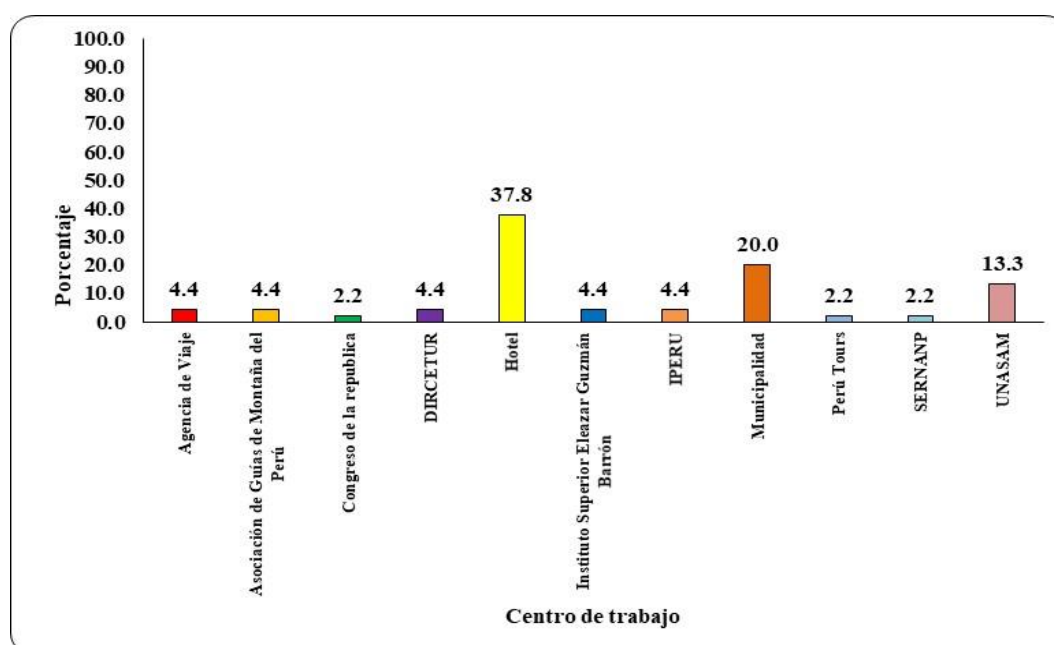


En la tabla 3 se presenta, que el 93.3% del total de los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017, vienen laborando en el Sector del turismo, y solo un 6.7% no trabajan en el campo del turismo.

De lo presentado se puede afirmar que un porcentaje significativo de los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017, vienen laborando en el Sector del turismo.

Tabla 4. Centro de trabajo del Licenciado en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.

Centro de trabajo	n	%
Agencia de Viajes	3	6.6
Asociación de Guías de Montaña del Perú	2	4.4
Congreso de la república	1	2.2
Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo	2	4.4
Hotel	17	37.8
Instituto Superior Eleazar Guzmán Barrón	2	4.4
Información y Asistencia al Turista	2	4.4
Municipalidad	9	20.0
Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas	1	2.2
Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo	6	13.3
Total	45	100.0

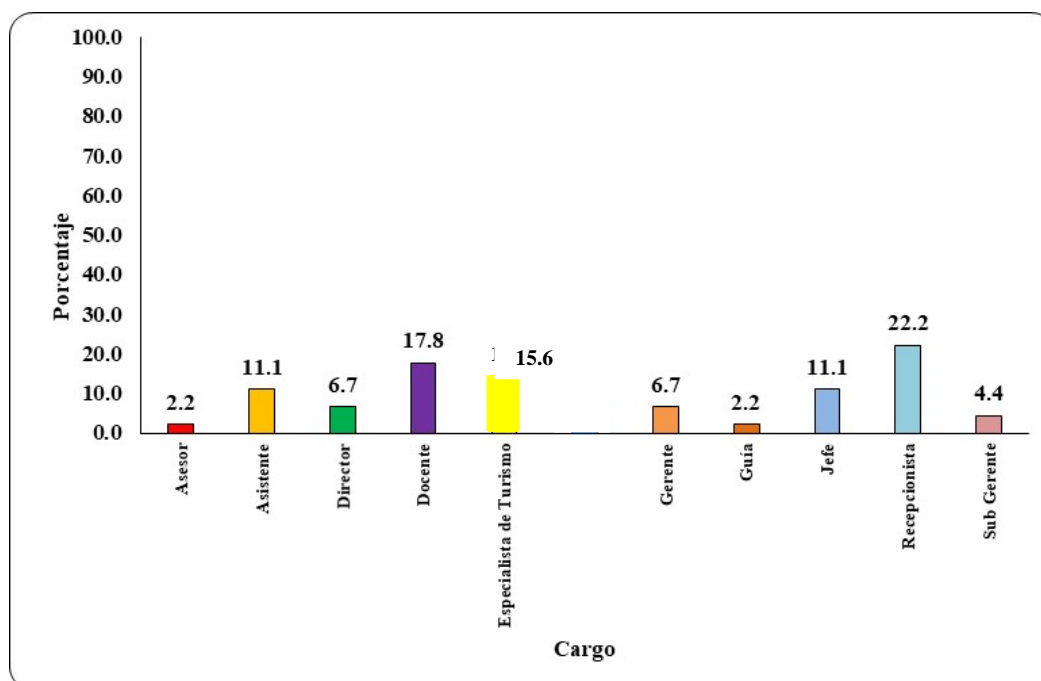


En la tabla 4 se aprecia que el 37.8% del total de los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017 tienen como centro de trabajo un hotel, seguido de un 20.0% que laboran en las municipalidades, además se aprecia que un 13.3% tienen como centro de trabajo en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

De lo observado se afirma que aproximadamente el 40% del total de los licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017 vienen laborando en un hotel, es decir de cada 10 licenciados 4 trabajan en un hotel.

Tabla 5. Cargo que ocupa en su centro de trabajo el Licenciado en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.

Cargo	n	%
Asesor	1	2.2
Asistente	5	11.1
Director	3	6.7
Docente	8	17.8
Especialista en Turismo	7	15.6
Gerente	3	6.7
Guía	1	2.2
Jefe	5	11.1
Recepcionista	10	22.2
Sub Gerente	2	4.4
Total	45	100.0

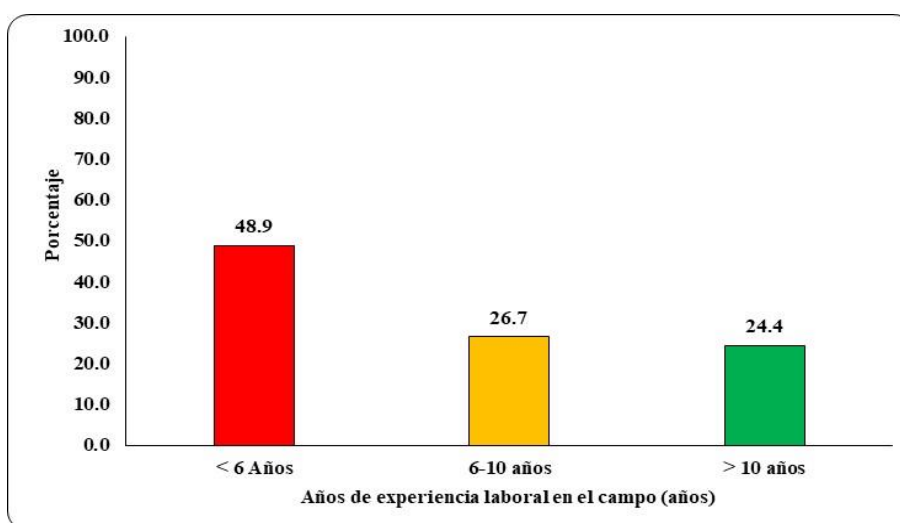


En la tabla 5 se observa que el 22.2% del total de los licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017 son recepcionistas, seguido de un 17.8% son docentes, además se aprecia que un 11.1% tienen algún cargo o son jefes.

De lo observado se afirma que el 20% del total de los licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017 vienen laborando como recepcionistas, es decir de cada 10 licenciados 2 son recepcionistas.

Tabla 6. Años de experiencia laboral en el centro de trabajo del Licenciado en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.

Años de experiencia laboral en el Sector	n	%
< 6 Años	22	48.9
6-10 años	12	26.7
> 10 años	11	24.4
Total	45	100.0

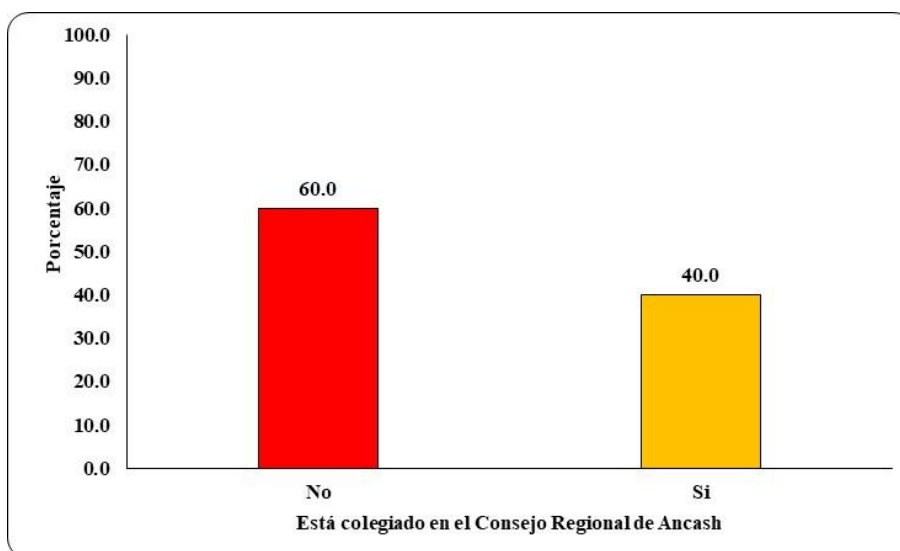


En la tabla 6 se aprecia que el 48.9% del total de los licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017 tienen menos de seis años de experiencia laboral, seguido de un 26.7% que tienen una experiencia laboral de 6 a 10 años, y finalmente, un 24.4% que trabajan más de 10 años.

De lo observado se afirma que el 50% del total de los licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017, tienen menos de 6 años de experiencia laboral.

Tabla 7. Licenciados en Turismo colegiados en el Consejo Regional de Ancash.

Está colegiado en el Consejo Regional de Ancash	n	%
No	27	60.0
Si	18	40.0
Total	45	100.0

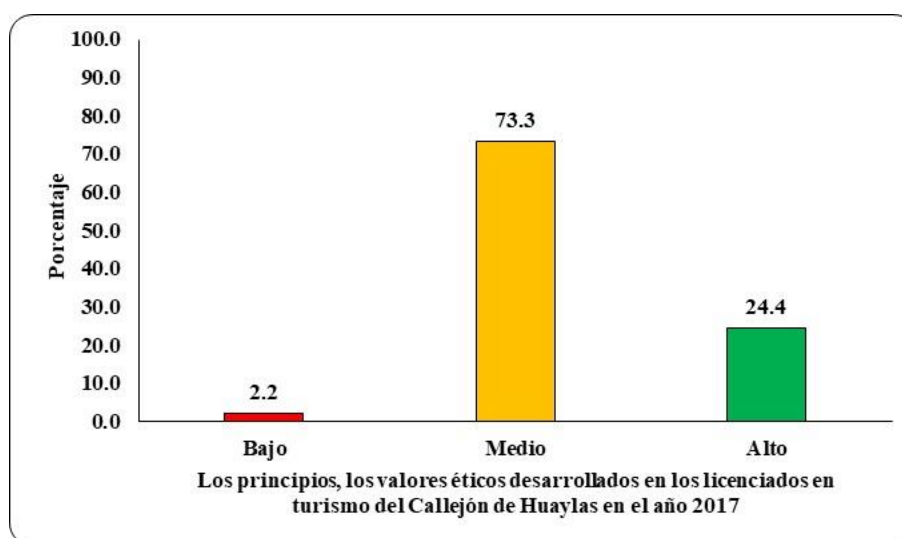


En la tabla 7 se presenta que el 60.0% del total de los licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017, no están colegiados en el Consejo Regional de Ancash; asimismo, la diferencia representado por 40.0% del total de licenciados de Turismo del Callejón de Huaylas, que si están colegiados en el consejo regional de Ancash.

De lo observado se afirma que la mayoría de los licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017, no están colegiados en el Consejo Regional de Ancash.

Tabla 8. Los principios, los valores éticos desarrollados en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.

Los principios, los valores éticos desarrollados en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017	n	%
Bajo	1	2.2
Medio	33	73.3
Alto	11	24.4
Total	45	100.0

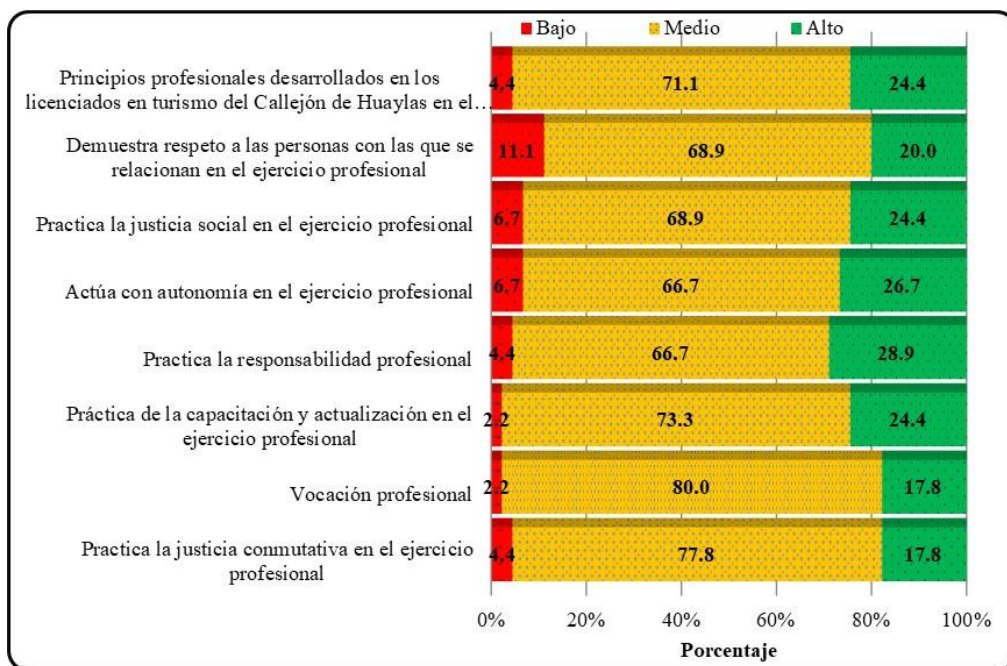


En la tabla 8 se aprecia que el 73.3% del total de los licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas, tienen una percepción medio de los principios y los valores éticos desarrollados como licenciados en Turismo, seguido de un 24.4% que manifiesta que es alto el desarrollo de los principios y valores éticos como licenciados en Turismo, así mismo solo el 2.2% tienen como bajo la percepción de los principios y valores desarrollados licenciado en Turismo.

De lo observado se afirma que la mayoría de los licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017, tienen una percepción media sobre los principios y los valores éticos.

Tabla 9. Principios profesionales y sus indicadores desarrollados en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.

Dimensión/Indicadores	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Principios profesionales desarrollados en los licenciados en turismo	2	4.4	32	71.1	11	24.4	45	100.0
Respeto a las personas con las que se relacionan en el ejercicio profesional	5	11.1	31	68.9	9	20.0	45	100.0
Justicia social en el ejercicio profesional	3	6.7	31	68.9	11	24.4	45	100.0
Autonomía en el ejercicio profesional	3	6.7	30	66.7	12	26.7	45	100.0
Responsabilidad profesional	2	4.4	30	66.7	13	28.9	45	100.0
Capacitación y actualización en el ejercicio profesional	1	2.2	33	73.3	11	24.4	45	100.0
Vocación profesional	1	2.2	36	80.0	8	17.8	45	100.0
Justicia conmutativa en el ejercicio profesional	2	4.4	35	77.8	8	17.8	45	100.0

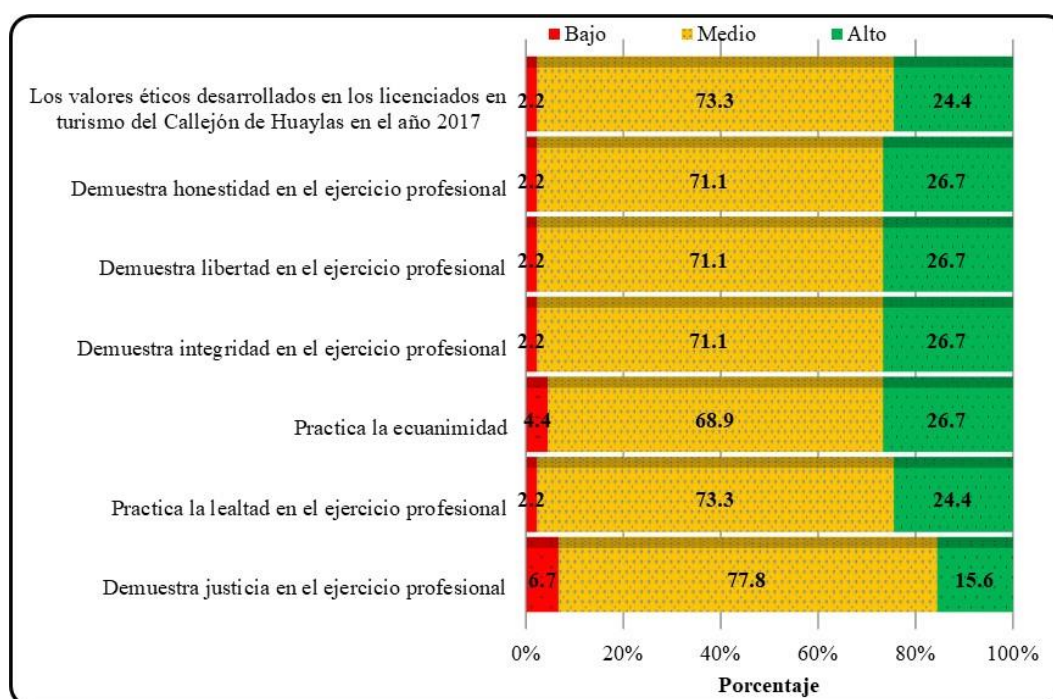


En la tabla 9 se observa que el 71.1% del total de los licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas tiene una percepción medio de los principios profesionales desarrollados en los licenciados en Turismo del Callejo de Huaylas, seguido de un 24.4% que manifiesta que es alto el desarrollo de los principios profesionales en los licenciados en Turismo, así mismo solo el 4.4% manifiestan que es bajo la percepción de los principios profesionales desarrollados como licenciado en Turismo.

De lo observado se afirma que la mayoría de los licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017 tienen una percepción media sobre los principios profesionales y sus indicadores desarrollados en los licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.

Tabla 10. Valores éticos y sus indicadores desarrollados en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.

Dimensión/Indicadores	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Los valores éticos desarrollados en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas	1	2.2	33	73.3	11	24.4	45	100.0
Honestidad en el ejercicio profesional	1	2.2	32	71.1	12	26.7	45	100.0
Libertad en el ejercicio profesional	1	2.2	32	71.1	12	26.7	45	100.0
Integridad en el ejercicio profesional	1	2.2	32	71.1	12	26.7	45	100.0
Ecuanimidad	2	4.4	31	68.9	12	26.7	45	100.0
Lealtad en el ejercicio profesional	1	2.2	33	73.3	11	24.4	45	100.0
Justicia en el ejercicio profesional	3	6.7	35	77.8	7	15.6	45	100.0



En la tabla 10 se aprecia que el 73.3% del total de los licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas tiene una percepción medio de los valores éticos desarrollados en los licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas, seguido de un 24.4% que manifiesta que es alto el desarrollo de los valores éticos como Licenciados en Turismo, así mismo solo el 2.2% manifiestan que es bajo la percepción de los valores éticos desarrollados como licenciado en Turismo.

Observando los resultados, se afirma que la mayoría de los licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017, tienen una percepción media sobre los valores éticos y sus indicadores desarrollados en los licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.

5.2. Contrastación de hipótesis general

5.2.1. Planteamiento de las hipótesis estadísticas

H0: Los principios, los valores éticos desarrollados en los licenciados en Turismo se caracterizan por no conducirse con mediana responsabilidad profesional y honestidad en el Callejón de Huaylas en el año 2017.

H1: Los principios, los valores éticos desarrollados en los licenciados en Turismo se caracterizan por conducirse con mediana responsabilidad profesional y honestidad en el Callejón de Huaylas en el año 2017.

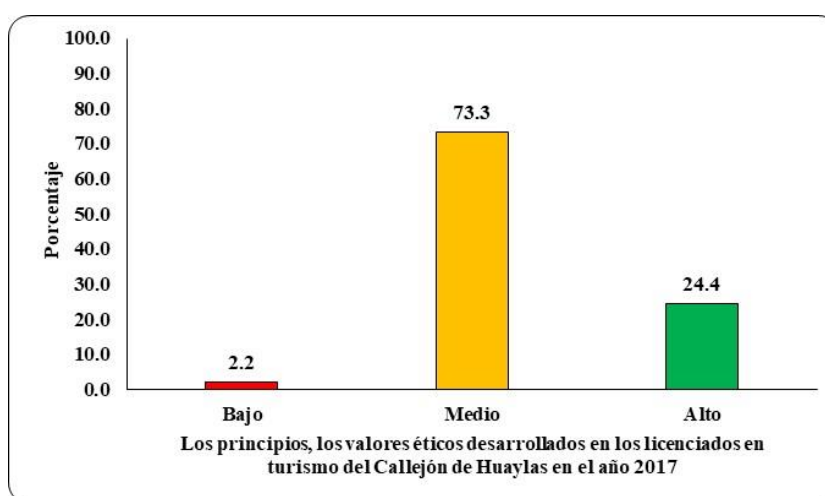
5.2.2. Nivel de significancia

Nivel de significancia =0.05

5.2.3. Muestra

Tabla 11. Los principios y los valores éticos desarrollados en los licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.

Los principios y los valores éticos desarrollados en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas	n	%
Bajo	1	2.2
Medio	33	73.3
Alto	11	24.4
Total	45	100.0



5.2.4. Estadístico de prueba

El estadístico de prueba es básicamente la siguiente fórmula, teniendo en cuenta la distribución normal, pues el tamaño de muestra es mayor a 30 unidades:

$$Z = \frac{\bar{P} - P_0}{\sqrt{\frac{P_0(1-P_0)}{n}}}, \text{ donde:}$$

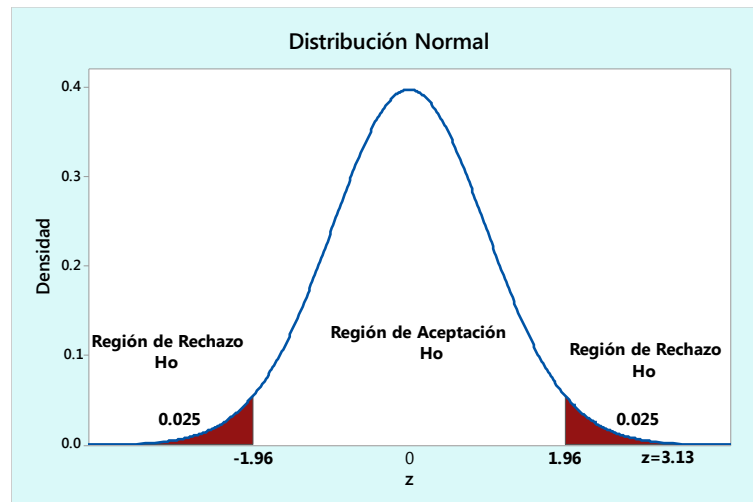
$$P_0 = 50\% = 0.500$$

$$\bar{P} = 73.3 = 0.733$$

Entonces:

$$Z = \frac{0.733 - 0.500}{\sqrt{\frac{0.500(1 - 0.500)}{45}}} = 3.13$$

Gráfico de áreas de la distribución



5.2.5. Decisión

Realizando la prueba estadística de una proporción usando la distribución normal observamos que el estadístico $Z=3.13$, está en la región de rechazo de la Hipótesis nula (H_0), es decir concluimos que los principios, los valores éticos desarrollados en los licenciados en Turismo se caracterizan por conducirse con mediana responsabilidad profesional y honestidad en el Callejón de Huaylas en el año 2017, con una confianza de 95%; por lo tanto, se cumple la hipótesis general de la investigación.

5.3. Contrastación de hipótesis específica 1

5.3.1. Planteamiento de las hipótesis estadísticas

H0: Los principios desarrollados en los licenciados en Turismo se caracterizan por no conducirse con mediana responsabilidad profesional en el Callejón de Huaylas en el año 2017.

H1: Los principios desarrollados en los licenciados en Turismo se caracterizan por conducirse con mediana responsabilidad profesional en el Callejón de Huaylas en el año 2017.

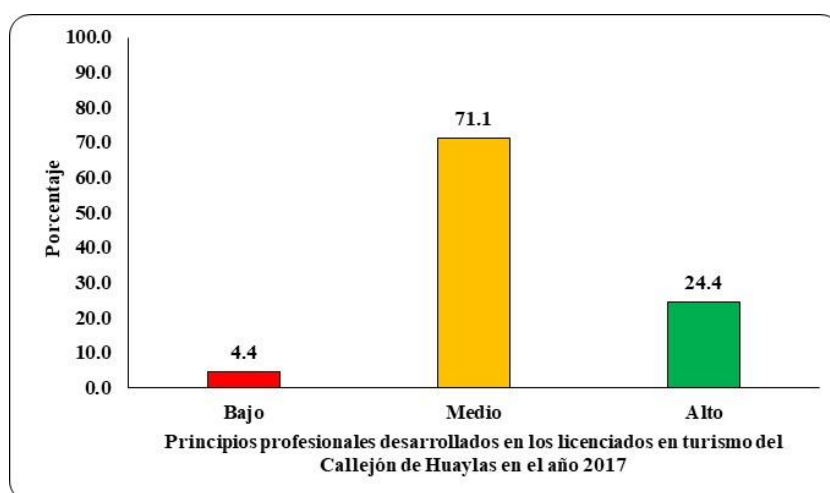
5.3.2. Nivel de Significancia

Nivel de significancia =0.05

5.3.3. Muestra

Tabla 12. Los principios profesionales desarrollados en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.

Principios profesionales desarrollados en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas	n	%
Bajo	2	4.4
Medio	32	71.1
Alto	11	24.4
Total	45	100.0



5.3.4. Estadístico de prueba

El estadístico de prueba es básicamente la siguiente fórmula, teniendo en cuenta la distribución normal, pues el tamaño de muestra es mayor a 30 unidades:

$$Z = \frac{\bar{P} - P_0}{\sqrt{\frac{P_0(1-P_0)}{n}}}, \text{ donde:}$$

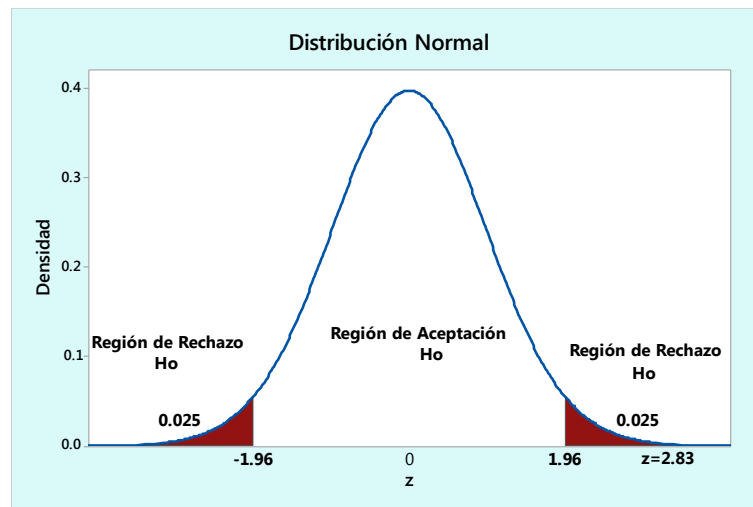
$$P_0 = 50\% = 0.500$$

$$\bar{P} = 71.1 = 0.711$$

Entonces:

$$Z = \frac{0.711 - 0.500}{\sqrt{\frac{0.500(1 - 0.500)}{45}}} = 2.83$$

Gráfico de áreas de la distribución



5.3.5. Decisión

Realizando la prueba estadística de una proporción usando la distribución normal observamos que el estadístico $Z=2.83$, está en la región de rechazo de la Hipótesis nula (H_0), es decir concluimos que los principios desarrollados en los licenciados en Turismo se caracterizan por conducirse con mediana responsabilidad profesional en el Callejón de Huaylas en el año 2017, con una confianza de 95%; por lo tanto, se cumple la hipótesis específica 1 de la investigación.

5.4. Contrastación de hipótesis específica 2

5.4.1. Planteamiento de las hipótesis estadísticas

H0: Los valores éticos desarrollados en los licenciados en Turismo se caracterizan por no conducirse con mediana honestidad en el Callejón de Huaylas en el año 2017.

H1: Los valores éticos desarrollados en los licenciados en Turismo se caracterizan por conducirse con mediana honestidad en el Callejón de Huaylas en el año 2017.

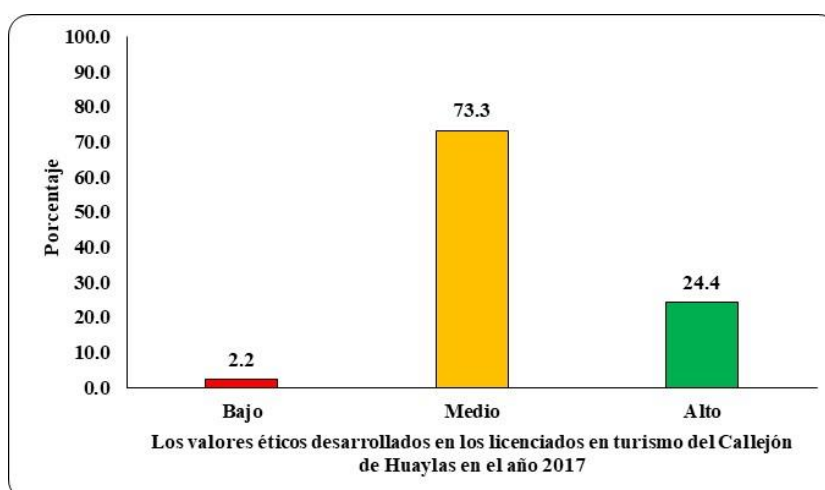
5.4.2. Nivel de significancia

Nivel de significancia = 0.05

5.4.3. Muestra

Tabla 13. Los valores éticos desarrollados en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017.

Los valores éticos desarrollados en los Licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas	n	%
Bajo	1	2.2
Medio	33	73.3
Alto	11	24.4
Total	45	100.0



5.4.4. Estadístico de Prueba

El estadístico de prueba es básicamente la siguiente fórmula, teniendo en cuenta la distribución normal, pues el tamaño de muestra es mayor a 30 unidades:

$$Z = \frac{\bar{P} - P_0}{\sqrt{\frac{P_0(1-P_0)}{n}}}, \text{ donde:}$$

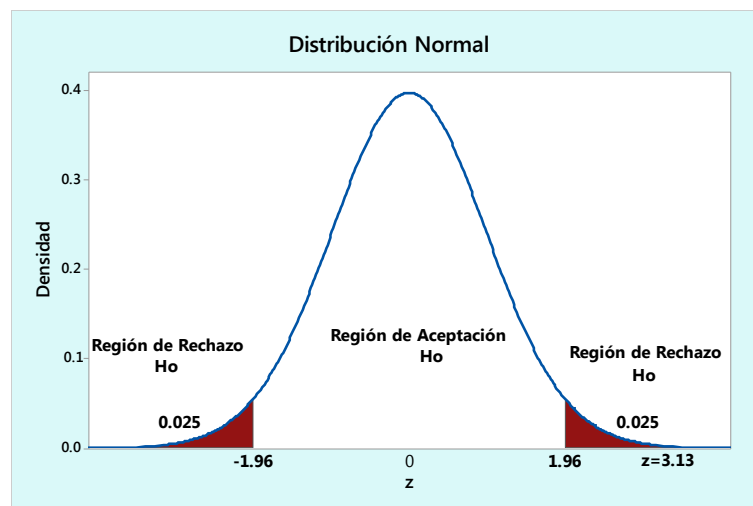
$$P_0 = 50\% = 0.500$$

$$\bar{P} = 73.3 = 0.733$$

Entonces:

$$Z = \frac{0.733 - 0.500}{\sqrt{\frac{0.500(1 - 0.500)}{45}}} = 3.13$$

Gráfico de áreas de la distribución



5.4.5. Decisión

Realizando la prueba estadística de una proporción usando la distribución normal observamos que el estadístico $Z=3.13$, está en la región de rechazo de la Hipótesis nula (H_0), es decir concluimos que los valores éticos desarrollados en los licenciados en Turismo se caracterizan por conducirse con mediana honestidad en el Callejón de Huaylas en el año 2017, con una confianza de 95%; por lo tanto, se cumple la hipótesis específica 2 de la investigación.

6. DISCUSIÓN

El licenciado en Turismo es un profesional científico-técnico- humanista que dispone de las herramientas adecuadas para el desarrollo de las ciencias sociales y las ciencias de la naturaleza a través del proceso de su formación y aprendizaje que le permite cada vez ejercer con mayor eficiencia a la hora de producir servicios turísticos y llevarlos hasta el despliegue de su máxima y mejor calidad, de tal manera que satisfagan las necesidades de los usuarios más exigentes y superen incluso los estándares más elevados.

Cuando nos propusimos realizar el estudio de caso sobre las características de la ética en los licenciados en Turismo de la Carrera Profesional de Turismo encontramos que el campo de estudio era muy incipiente: a nivel nacional, a parte de los trabajos pioneros de Benza (2016) sobre la ética en el espacio administrativo-académico, de Calzada (2017) sobre la ética en el espacio financiero y de Espíritu & Montes (2013) en la industria del transporte de pasajeros, no encontramos ningún estudio aplicado a la evaluación de la ética en el espacio de la práctica de la ética profesional.

En ese sentido, asumir la actitud filosófica como soporte de la ética profesional significa poner en acto el pensamiento crítico y pensar con radicalidad para enfrentar de una forma creativa los desafíos del presente: “[...] pensar significa sumergirse en los acontecimientos pasados, presentes y por venir, para comprenderlos, para configurar un marco teórico, cuya práctica comprenda lo más ampliamente posible la realidad” (Escalante & Fernández-Hart, 2013). Los hechos históricos del presente son, a su modo, consecuencias de los actos y decisiones tomadas en el pasado. La historia siempre deja una enseñanza. La filosofía está en acto cuando es consciente de su historicidad, consciente de su propio proceso histórico-formativo: “Este modo de hacer filosofía la lleva a ser, no una mera disciplina, sino una real forma de vida” (Escalante & Fernández-Hart, 2013).

Por lo tanto, asumimos según Fuentes (2006), que la ética profesional, son aquellos principios, valores y normas que muestran cómo debe comportarse un profesional para que su ejercicio sea considerado digno, estableciendo los mejores criterios, conceptos y actitudes para guiar su conducta y su relación con los demás.

Por consiguiente, es necesario asumir con responsabilidad el desafío y el reto de la investigación. De tal manera, el objetivo general de esta investigación ha sido describir las

características de la ética profesional en los licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017. Para ello, se ha tomado como objeto de análisis a 45 licenciados en turismo que vienen laborando en entidades públicas y privadas en el Callejón de Huaylas. Los hallazgos evidencian según la tabla 8 que el 73% de los encuestados consideran estar ni en desacuerdo ni en acuerdo, para actuar respetando los principios profesionales y valores éticos, de manera que las acciones poco éticas de los licenciados en turismo, se dan de manera gradual, con una incidencia a mejorar su comportamiento ético en el ejercicio profesional.

Con ello en mente, la investigación se propuso dos objetivos específicos. En primer lugar, identificar cómo se desarrollan los principios profesionales en los licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas en el año 2017, para lo cual se planteó como hipótesis específica 1, los principios desarrollados en los licenciados en Turismo se caracterizan por conducirse con mediana responsabilidad profesional en el Callejón de Huaylas en el año 2017.

El estudio permitió saber, según la tabla 7, que el 40% está colegiado en el Consejo Regional de Áncash, mientras que el 60% no está colegiado y/ o prefirieron colegiarse en otra jurisdicción. Asimismo, según la tabla 9 ha reflejado que el índice de la importancia que se le reconoce a los principios profesionales es alarmante, apenas alcanza el 24.4% frente al elevado 71.1% de posibilidades en que su importancia sería relativa y contingente y también frente al escaso 4.4% de ocasiones en los que los principios profesionales de plano carecerían de importancia.

Por lo tanto, se observa que las acciones realizadas durante el ejercicio profesional de los licenciados en turismo son medianamente éticas, ya que los principios profesionales según Cobo (2003), autonomía, justicia social, respeto y capacitación y actualización profesional. En el estudio adolecen de no tener un comportamiento ético adecuado con un 71.1%, debido a que los licenciados en Turismo incurren en acciones no éticas.

Con respecto al principio de autonomía en la tabla 9, de la pregunta 7, se muestra que el 66.7% respondieron estar ni en acuerdo ni en desacuerdo de sentirse preparados para responder con autonomía ante sucesos imprevistos en el trabajo, es decir se evidencia que para los licenciados en Turismo este principio les es difícil, ya que sus jefes y directivos no les brindan la suficiente libertad para pensar por sí mismos y desarrollarse con sentido crítico en el contexto donde se encuentran inmersos.

Respecto al principio de respeto, en la tabla 9 de las preguntas 2 y 3 del cuestionario se muestra que un 68.9% respondieron que no consideran estar atentos a los intereses y necesidades de las personas con las que trabajan, así mismo, que su manera de ser no genera una actitud de correspondencia en los demás. Esto puede generar no mantener una armoniosa interacción social, en tal sentido se pierde el sentimiento de reciprocidad.

Con respecto al principio de justicia social, en la tabla 9 de la pregunta 6 del cuestionario, se refleja que un 68.9%, respondieron que su compromiso debería ser firme para que los servicios ofrecidos lleguen a todos con la misma calidad. Para que su actitud sea de retribución de su ejercicio profesional en beneficio de la sociedad.

Con respecto al principio de capacitación y actualización, en la tabla 9 en la pregunta 13 respondieron un 73.3% que no están actualizados en conocimientos de su carrera, pero consideran que están dispuestos a capacitarse y que son conscientes que su preparación continuamente es clave para su vida profesional.

Sin embargo, se destacan acciones éticas de los principios profesionales como, vocación profesional y justicia conmutativa; que se refleja en la tabla 9 en las preguntas 29, 30 y 36 del cuestionario con un 80% y 77.8% respondieron, que se sienten realizados personalmente y profesionalmente con la carrera que han elegido y se sienten satisfechos con la remuneración económica que perciben. Es decir, este comportamiento es propio en el ejercicio profesional del licenciado en turismo.

En cambio en la dimensión del indicador responsabilidad profesional, se evidencia según la tabla 9, que es mediana con un 66.7 %, es decir que no están ni en acuerdo ni en desacuerdo, y que de las conductas no éticas de las preguntas 10 y 12 del cuestionario respondieron, que no asumen las consecuencias de sus acciones y decisiones, así como, de no cumplir a tiempo con sus obligaciones. Además, de los principios profesionales antes mencionados el 28.9% es considerado alto, es decir, que los licenciados en Turismo pueden cambiar su actuar ético, desarrollar su autonomía para asumir su compromiso y ser capaces de tomar decisiones en situaciones difíciles en ausencia de sus jefes. Así mismo, consideramos que el principio de la responsabilidad profesional es muy importante porque, como sucede, en efecto, da consistencia a la opción de vida escogida que se confirma que el estilo de vida que implica la práctica profesional, con su particular gimnasia, arte y disciplina. En la forma en como ejercemos nuestra profesión se refleja la esencia de nuestro ser ético:

la profesión es lo que se tiene de valor cómo saber hacer para ofrecerle el bien al mundo. Cada profesión postula un modelo de buen profesional. En esa línea, en Cobo (2003) se constata el esfuerzo de abstraer la formalidad que reposa ante la diversidad de profesiones y especialidades surgidas como respuesta a los desafíos de la modernidad: “[...] el *modelo de buen profesional* que presentan los códigos supone un profesional que *conserva, mejora y actualiza* su competencia profesional mediante la formación continua. Que cuida la *calidad técnica y humana del servicio*. Que actúa con *autonomía*, porque tiene competencia, toma las decisiones que le corresponde y asume sus responsabilidades. Que *autoevalúa* las actuaciones y comportamientos profesionales para aprender de la experiencia. Y que, en su caso, responde a las expectativas de la *ética cívica* sobre su profesión [...]”.

Por tanto se puede asumir que los licenciados en Turismo, a pesar de lo que puede suceder en el ambiente donde se mueve, considera que vale la pena actuar con responsabilidad profesional y que considera que sus colegas actúan con altos niveles de responsabilidad profesional, con una confianza del 95%, por tanto se cumple con la hipótesis específica 1 de la investigación.

En segundo lugar, en el objetivo específico 2, identificar cómo se desarrollan los valores éticos en los licenciados en Turismo del Callejón de Huaylas y como hipótesis específica 2, los valores éticos en los licenciados en Turismo se caracterizan por conducirse con mediana honestidad en el Callejón de Huaylas en el año 2017. Asumimos de una de las características de los valores éticos según Santuc (1999), menciona que los valores éticos nos comprometen de manera real y profunda ante uno mismo y la sociedad donde nos movemos, es decir, que ese compromiso nos mueve a darle importancia al valor del valor, para tener una conciencia crítica de lo que sucede en nuestro alrededor, asimismo, de tomar decisiones más acertadas, íntegras, y lo que nos hace más felices.

Frente a ello, en la tabla 10, las cifras de la estimación de los valores éticos revelaron que solo el 24.4% piensa que los valores éticos tienen vigencia ininterrumpida, mientras que un alarmante 73.3% piensa que esos valores pueden perder vigencia en ocasiones y el 2.2%, con una actitud más pesimista, piensa que esos valores son expresiones puramente retóricas sin ninguna vigencia ni real ni efectiva.

Ante las evidencias sobre los valores éticos de los licenciados en Turismo, se observa que el mayor porcentaje es mediana, es decir, que no es un comportamiento y un

compromiso firme. Más aún, caer en la dinámica, de mejorar sus actitudes o desentenderse de sus acciones. También cabe señalar, que los valores éticos en la medida en que expresan nuestro modo de ser en la práctica cotidiana, son mensurables a través de su nivel y grado de incidencia (Benza, 2016). Concordamos con Benza (2016), cuando afirma que, efectivamente: “Como práctica de valores ético-morales se entiende la demostración tangible de determinados comportamientos morales, en situaciones particulares frente a las demás personas”. Por eso se puede decir que la práctica de los valores ético-morales puede ser mensurables. Es decir, se puede saber qué tan puntual es una persona por la cantidad de veces que llega a tiempo a sus citas y compromisos. El cumplimiento de un valor ético es indicador de una actitud responsable.

Respecto al porcentaje de uno de los indicadores de la dimensión de los valores éticos, es la ecuanimidad, de la cual 68.9% en la tabla 10 de las preguntas 25 y 27, respondieron que no consideran valioso admitir sus errores cuando se equivocan, y juzga precipitadamente a sus colegas, pero sí consideran valioso el ser parciales y justos con cualquier tipo de personas en el ámbito profesional. De tal modo, que su comportamiento es cuestionable, ya que valora unas características y otras no.

Con respecto al valor de integridad, en la tabla 10, en las preguntas 22 y 24 del cuestionario, respondieron en un 71.1%, que no consideran valioso mantener la prudencia cuando se les reconoce por sus conocimientos y no siempre cumple con sus promesas. De modo que, practicar este valor le exige actuar en consecuencia con lo que se dice o se considera importante.

Así mismo, respecto al valor de la libertad, en la tabla 10, en las preguntas 19 y 21 respondieron con un porcentaje similar del 71.1%, mostrar una actitud poco valiosa para discernir las acciones profesionales que tiene que asumir en ejercicio profesional, así como de actuar según normas éticas aunque le perjudiquen.

Sin embargo, se destacan actitudes con una significación positiva de los valores de la justicia y la lealtad con un porcentaje del 77.8% y 73.3%, dado que los licenciados en Turismo, consideran valioso la confidencialidad y el compromiso con la institución para la que trabajan, por el servicio que ofrecen y los valores que la identifican, asimismo, que la institución donde trabajan no se privilegia a nadie y se respetan los derechos de los demás y a la inversa. Es decir, que estos valores son más valiosos para el licenciado en Turismo porque

supone un compromiso para si mismo y para la sociedad, así como de ayudarlo a ser mejor persona cada día.

En cambio en la dimensión del indicador honestidad en el ejercicio profesional, en la tabla 10 se evidencia que es mediana con un 71.1 %, en las preguntas 16, 17 y 18 respondieron que están ni en acuerdo ni en desacuerdo respecto a tener en cuenta las habilidades y destrezas en el ejercicio profesional, mostrar una conducta clara y transparente dentro y fuera de su trabajo, así como de ganarse la confianza de las personas con las que trabaja con una actitud honesta. Además, se observa que el 26.7% es alto, por lo que se considera con un valor de cambio, es decir puede ser dinámica, para mejorar en su actuar durante el ejercicio profesional. Más aún, porque se está de acuerdo con Moreno (2010) que la honestidad es base de otros valores como la justicia, lealtad, integridad, que supone no entrar en contrariedad en lo que se piensa, se siente y se actúa. Para que las actitudes poco honestas que tiene que ver con la falsedad y la hipocresía, que van contra las leyes y las normas, traicionando el compromiso y la lealtad. Sean intercambiadas por actitudes honestas, y que vivir según este valor, el licenciado en Turismo sea confiable, creíble y leal para encontrar en el mundo laboral oportunidades para el éxito. Por ello, el licenciado en Turismo asume que su profesión es un ámbito que posibilita la transmisión de valores como la honestidad en su actuar profesional, con una confianza de 95%, por tanto, se cumple con la hipótesis específica 2 de la investigación, asumiendo que puede mejorar en su actuar profesional.

Todo parece indicar que hace falta un impulso y un incentivo para que la estima de los principios y los valores éticos cambie en un sentido más afirmativo. No es que los profesionales del turismo en el Callejón de Huaylas no hayan afinado su sentido ético, sino que no se ha desplegado el incentivo que haría que el sentido ético se fortalezca y tenga mayor vigencia y cobertura.

Dentro de las limitaciones dentro de la investigación, se ha identificado pocas investigaciones relacionados con el tema, ya que es un tema a investigar. Por lo tanto, se deben realizar investigaciones más frecuentes con respecto a la ética profesional, por ser en la actualidad un tema controversial.

7. CONCLUSIONES

Se concluye, que los principios profesionales y valores éticos ejercidos en los licenciados en Turismo es moderado, con un desarrollo gradual y que los principios profesionales que destacan en su ejercicio profesional, son vocación profesional, justicia conmutativa, y en los valores éticos, justicia y lealtad, considerando que estos principios y valores éticos pueden llegar a moverse a una mayor práctica del ejercicio de los mismos.

Se ha confirmado, con respecto al principio responsabilidad ejercida por los licenciados en Turismo es mediana, moderada. Relacionándose con los compromisos asumidos para con la profesión, a partir del reconocimiento de con la vocación profesional.

Se afirma que, que el valor ético de la honestidad ejercida por los licenciados en Turismo es mediana, moderada. Consolidándose en la práctica de la justicia y la lealtad de los licenciados en turismo.

Se concluye, que el principio profesional de la autonomía en los licenciados en Turismo tiene una ponderación baja, evidenciando que los jefes y directivos no les dan el acceso a su plena libertad para desarrollar sus capacidades y habilidades profesionales de manera autónoma con sentido crítico.

Se afirma que, el valor de la ecuanimidad en los licenciados en Turismo tiene una ponderación baja, evidenciando que no consideran valioso admitir sus errores cuando se equivocan, así como de juzgar precipitadamente a sus colegas.

8. RECOMENDACIONES

A las carreras profesionales de la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo, insertar asignaturas y contenidos de ética y Deontología dentro de la formación general de los estudiantes, de tal manera que la práctica de los valores morales estén orientadas al ejercicio profesional de los futuros profesionales de las diversas carreras, logrando una actitud crítica y reflexiva en su actuar ético.

Al colegio de licenciados en Turismo, como ente deontológico desarrollar cursos y talleres sobre ética profesional dirigido a profesionales, estudiantes, y a todos aquellos agentes y actores relacionales en la actividad turística, de tal manera ofrecer una práctica ética en beneficio de la sociedad.

A los licenciados en Turismo, ejercer la profesión desde la óptica del compromiso ético traducido en principios y valores éticos, para mejorar continuamente en adquirir mayor madurez que conlleve a mantener una actitud responsable, con un comportamiento ético que contribuya al prestigio, respeto y progreso de la profesión y evitar aquellas acciones poco éticas.

Además, se les recomienda a los licenciados en turismo, poner énfasis respecto al valor de la ecuanimidad, procurar mantener una actitud equilibrada, constante y permanente ante situaciones positivas y negativas.

A los jefes y directivos, valorar la dignidad del ejercicio de la carrera profesional de Turismo, así como de brindarles confianza para ejercer sus labores con mayor eficiencia y excelencia.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aristóteles. (1985). *Ética Nicomáquea*. Madrid: Gredos.
- Barragán, N. (2014). *Ética profesional de los estudiantes de las licenciaturas en Comunicación de la Universidad Nacional Autónoma de México*. Tesis de Doctorado. México: Universidad Autónoma de México.
- Benza, L. (2016). *Nivel de práctica de valores ético-morales en los colaboradores de tres áreas administrativas de la Universidad de Piura, 2015*. Tesis de Magíster. Piura: Universidad de Piura.
- Calero, M. (2003). *Ética profesional*. Perú: San Marcos.
- Calzada, M. (2017). *La ética profesional y la calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Señor de los Milagros", Huánuco 2017*. Tesis de licenciatura. Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Candás, J. (2009). *Ética profesional en Biblioteconomía*. Tesis doctoral. Madrid: Universidad III de Madrid.
- Casanova, F. (2003). *Formación profesional y relaciones laborales*. Uruguay: Cinterfor.
- Cobo, J. (2003). Universidad y ética profesional. *Teoría de la educación* 1(15): 259-276.
- (2001). Educación ética y nueva sociedad mundial. *Revista de Educación*, número extraordinario dedicado a Educación y Globalización, pp. 289-315
- Cortina, A. & E. Martínez. (2001). *Ética*. Madrid: Akal.
- Cortina, A. (2006). *Ética mínima. Introducción a la filosofía práctica*. Madrid: Tecno.
- Cortina, A. (1997). *Ciudadanos del mundo. Hacia una teoría de la ciudadanía*. Madrid: Alianza.
- Cortina, A., Conill, J. & D. García-Marzá, eds. (2000). *10 palabras claves en ética de las profesiones*. Madrid: Verbo Divino.
- De la Torre, O. (2004). *El turismo: fenómeno social*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Escalante, S. & R. Fernández-Hart. (2013). Hacia una filosofía práctica. *Sílex* 1: 69-80.

- Espíritu, J. & H. Montes. (2006). *Liderazgo y ética en las empresas de transporte de pasajeros interprovinciales Huaraz-Lima*. Tesis de Licenciatura. Huaraz: Universidad Santiago Antúnez de Mayolo.
- Esteban, F. & M. R. Buxarrais. (2004). El aprendizaje ético y la formación universitaria: más allá de la casualidad. *Teoría de la Educación* 16: 91-108.
- Ferrater Mora, J. (1965). *Diccionario de filosofía*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Fuentes, S. (2006). *Lecturas para la convivencia global en el siglo XXI*. México: Thomson.
- Gómez-Lobo, A. (1999). Ética antigua y ética contemporánea. *Areté* 11(1-2): 615-632.
- Gurria, M. (1995). *Ética profesional, el turismo como ejemplo*. Bogotá: Universidad Externado.
- Hernández, A., Rohenez, C. & S. Peña. (2012). *Valores éticos*. Colombia: Corporación Unificada Nacional.
- Hernández, R., Fernández, C. & P. Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hortal, A. (2002). *Ética general de las profesiones*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Martínez, E. (2006). Ética de la profesión: proyecto personal y compromiso de ciudadanía. *Veritas* 1(14): 121-139.
- Miglietta, G. (1998). *Bioética: nueva ciencia de la vida y la salud*. Perú: Perú textos.
- Moreno, P. (2010). *Importancia de los valores para el ejercicio ético de la profesión*. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Moya, N. (2016). La ética del profesional en turismo. Servicio hotelero innovador y sostenible. *Études caribéennes* 33-34. Disponible en: <<https://goo.gl/CR7MsY>>.
- Navarro, J. & J. Llorens. (2008). Principios para una ética de las profesiones. Disponible en: <<http://www.graduats.org/curso2007-2008/seminario/principios.pdf>>.
- Peinador, A. (1962). *Morada profesional*. Madrid: Biblioteca de Autores Cristianos.
- Regal, B. (1994). Sobre la didáctica de la ética. Reflexiones desde el aula. *Areté* 6(1): 91-102.

- Róldos, A. (2004). *Ética para todos: construir una sociedad mejor desde el ejercicio profesional*. Ecuador: Planeta.
- ROSENTAL, I. (2000). *Diccionario filosófico*. Ediciones Universo.
- Santana, L. (2000). *Ética y docencia*. Venezuela: Serie Azul.
- Santuc, V. (1999). *Ética y política, ¿qué nos pasa?* Lima: CEDEP, Escuela Superior de Pedagogía, Filosofía y Letras Antonio Ruiz de Montoya.
- Singer, P. (1995). *Ética práctica*. Madrid: Alianza.
- Torres, Z. (2014). *Introducción a la ética*. México: Patria.
- Tutillo, J. (2013). *Ejercicio responsable de los servidores públicos con sujeción a la ética*. Tesis de Maestría. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Zamora, A. (2010). *Ética aplicada a la actividad turística*. Costa Rica: Instituto Nacional de Aprendizaje.