



Vol. 11, Nº 24 (junio / junho 2018)

LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA EN LAS ORGANIZACIONES. ESTUDIO DEL COMPROMISO DE LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA CON LOS RECURSOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES TURÍSTICAS

José María Biedma-Ferrer¹

josemaria.biedma@uca.es

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

José María Biedma-Ferrer (2018): "Los códigos de conducta en las organizaciones. Estudio del compromiso de los códigos de conducta con los recursos humanos en las organizaciones turísticas", Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 24 (junio / junho 2018). En línea: <https://www.eumed.net/rev/turydes/24/codigo-conducta.html>

Resumen

El presente trabajo profundiza en el estudio del código de conducta como instrumento a través de los cuales se pueden materializar numerosas acciones de Responsabilidad Social Corporativa. Se dedica especial detenimiento al valor de los códigos y al compromiso manifestado en los códigos de conducta con los recursos humanos. Para estudiar el modo de plasmar el compromiso de los códigos de conducta con los recursos humanos se realiza un análisis de tres códigos de organizaciones turísticas de referencia.

Los resultados del trabajo permiten concluir que el código de conducta es instrumento válido para realizar acciones de RSC. El código de conducta debe considerarse como un instrumento complementario a la legislación, con flexibilidad suficiente como para adaptarse a las circunstancias. En las organizaciones turísticas, partiendo del Código Ético Mundial para el Turismo, han proliferado los códigos dedicándoles ciertos apartados al compromiso con los recursos humanos en diversa medida. El estudio de tres códigos de conducta de organizaciones turísticas de referencia demuestra que existen evidencias de compromisos con los recursos humanos, a través de esta herramienta. No obstante, es conveniente seguir avanzando y mejorando los códigos de conducta, con una ampliación de los compromisos con

¹ Profesor de la Universidad de Cádiz. Miembro del INDESS.

los recursos humanos. Ello comportará un beneficio para los empleados, las organizaciones y la sociedad en general.

Palabras clave:

Código de conducta-compromiso con los recursos humanos-organizaciones turísticas- turismo-código ético.

Clasificación JEL: D2, M14, O15.

Abstract

The present work explores the study of the code of conduct as an instrument through which numerous actions of Corporate Social Responsibility (CSR) can be materialized. Special attention is devoted to the value of the codes and the commitment expressed in the codes of conduct with human resources. In order to translate the commitment of codes of conduct with human resources, an analysis of three codes of tourist reference organizations is carried out.

The results of the work allow us to conclude that the code of conduct is a valid instrument to carry out CSR actions. The code of conduct should be considered as a complementary instrument to the legislation, with enough flexibility to adapt to the circumstances. In tourist organizations, based on the Global Code of Ethics for Tourism, codes have proliferated dedicating certain sections to the commitment to human resources in varying degrees. The study of three codes of conduct of tourist reference organizations shows that there are evidences of commitments with human resources, through this tool. Nevertheless, it is convenient to continue advancing and improving the codes of conduct, extending human resources commitments. It will benefit employees, organizations and society in general.

Key words: Code of conduct, commitment to human resources, tourist organizations, tourism, code of ethics

JEL Classification: D2, M14, O15.

1. INTRODUCCIÓN

El estudio de cuestiones relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es un tema que preocupa cada vez más a la sociedad. La implementación de políticas de responsabilidad social está cobrando cada vez mayor importancia (Server y Vicedo, 2009). En

la literatura, De la Villa (2012) ha afirmado acertadamente que numerosas acciones de RSC se materializan en los códigos de conducta. En este sentido, el citado autor ha señalado la transformación de los códigos de conducta en fuente derechos o de obligaciones para los trabajadores o de obligaciones, ya procedan de la voluntad unilateral de los empleadores o de acuerdos colectivos celebrados con los representantes sindicales.

Dentro de este contexto, los códigos de conducta se han convertido en uno de los posibles instrumentos de gestión para dar respuesta a cuestiones de RSC que preocupan a los ciudadanos de forma creciente a la sociedad (Schwartz, 2001). Ciertamente, los códigos tienen como objetivo fundamental la mejora de la actuación ética de las personas en la organización, con el fin de lograr mayor legitimidad social y una cultura corporativa coherente (Soto y Cárdenas, 2007).

Buena parte de la literatura académica se ha ocupado del estudio de códigos de conducta, orientándose al análisis y contenido de los códigos de organizaciones empresariales de países tales como Alemania, Canadá, Reino Unido, Estados Unidos o de empresas multinacionales (Helin y Sandström, 2007). En el caso de España, no existen muchos trabajos al respecto (Ayuso y Garolera, 2012, Rodríguez-Domínguez et al. 2009).

El objetivo del presente trabajo es profundizar en el conocimiento de los códigos de conducta y su valor, así como estudiar en qué medida se encuentra presente el compromiso de éstos con los recursos humanos en las organizaciones turísticas.

Para la realización del trabajo se ha realizado una revisión de la literatura existente, y una exploración en los códigos de conducta de las organizaciones turísticas objeto de estudio, con el fin de comprobar la presencia del compromiso con los recursos humanos en los mismos.

El trabajo se estructura del siguiente modo: en primer lugar, se realiza una introducción. En segundo lugar, se profundiza en los códigos de conducta y su concepto. En tercer lugar, se aborda el valor de los códigos de conducta. En cuarto lugar, se trata el tópico de los códigos y el turismo con el estudio del compromiso de los códigos de conducta con los recursos humanos en tres organizaciones turísticas de referencia. Finalmente, se señalan una serie de conclusiones y líneas de investigación futura.

2. LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA

Como señala Fauchere (2006), los primeros códigos de conducta, surgidos en EEUU, aparecen en los años setenta, abarcando principalmente temas relacionados con la corrupción. En la década de los noventa, después de la Cumbre de la Tierra (Río, 1992), con la presión de la sociedad civil, se empieza a incluir los asuntos sociales y medioambientales en los códigos.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) está cobrando especial importancia en los últimos tiempos. Esta importancia se puede corroborar con la aparición prolija, dentro del contexto internacional, de normas con fines relacionados con el establecimiento de patrones

que divulgan información acerca de las prácticas en temas relacionados a la RSE (Valenzuela et al. 2015). Es un hecho que las empresas son cada vez más conscientes de la importancia de que para lograr un desarrollo sostenible necesitan un comportamiento socialmente responsable y ético. Ello transmitirá confianza y aceptación por parte de la sociedad. Sin duda, la ética en la empresa es un tema que preocupa y ocupa cada vez más tanto a directivos como académicos. En el mercado actual, las empresas que no están guiadas por principios éticos pueden ganar a corto plazo, pero a largo plazo no subsistirán, dada las características del mercado (Palomino y Ruíz, 2011). Sin duda, en un mundo globalizado, con los grupos de interés cada vez más sensibilizados, las organizaciones no pueden desarrollar sus actividades al margen de los planteamientos éticos (Biedma, 2015)

Los códigos de conducta constituyen la puesta en práctica de la reflexión ética de modo que ésta sea operativa, constituyendo una herramienta de respuesta a la cuestión ética en la empresa (Lozano 1997, Schwartz 2001).

En este punto, se considera interesante el acercamiento al concepto de código de conducta. La definición de código de conducta en la literatura ha sido realizada de un modo diverso. En el cuadro 1, y sin ánimo de exhaustividad, se establecen algunas definiciones del concepto de código de conducta.

Cuadro 2.1 DEFINICIONES DE CÓDIGO DE CONDUCTA EN LA LITERATURA

AUTOR	CONCEPTO
Schwartz (2001)	Es un documento escrito, formal y distintivo que contiene normas morales para orientar el comportamiento de la organización o sus empleados
Kaptein (2004)	Es un documento de política institucional que define las responsabilidades de una organización hacia sus <i>stakeholders</i> , o la conducta que la organización espera de sus empleados, que recoge los principios, valores, las reglas que la empresa asume y quiere que lideren el desarrollo de su actividad
Svensson et. al. (2006)	Es un medio para mejorar el entorno ético de cualquier organización.
Clarke (2007)	Es aquel documento que señala pautas de comportamiento de forma clara y se convierte en un importante medio de comunicación interno (entre el personal y la dirección) y un vehículo de comunicación externo.
Jiménez (2017)	Es el documento que supone la exteriorización de principios, valores y normas de conducta y de actuación, que tienen como finalidad guiar el desarrollo de los comportamientos, conductas o comportamientos y actividades profesionales, suponiendo ir más allá de la normativa jurídica previamente establecida.

Fuente: elaboración propia a partir de Schwartz (2001); Kaptein (2004); Svensson et. al. (2006); Clarke (2007) y Jiménez (2017).

En sentido contrario, se ha señalado que el código de conducta, siguiendo a Arrieta y de la Cruz (2005), no debe ser una mera operación de mero maquillaje ético que favorece el desarrollo del corporativismo empresarial; tampoco puede llegar a la legislación vigente. Finalmente, el código no debe ser un listado de prohibiciones que de manera externa y

puramente formal se imponga a los agentes empresariales. Un código tiene que alentar aquellas acciones que se adecúen a los valores y a los principios de la organización.

3. EL VALOR DE LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA

En la literatura se ha estudiado el valor de los códigos de conducta. De la revisión de los estudios se puede hacer una división en dos grupos: los que consideran que tienen importancia y aquellos que discrepan.

Dentro del primer grupo, cabe señalar que para algunos autores los códigos de conducta son un instrumento de gestión estratégica, pudiendo tener importancia en la toma de decisiones ética en las organizaciones y llegar a influir en el comportamiento de los directivos (Schwartz, 2001). En esta línea, Lozano (2013), haciéndose eco de estudios previos, señala la relación positiva entre la existencia de códigos éticos y la toma de decisiones ética. Además, se ha considerado que los códigos tienen cierta influencia en la productividad de las empresas (Donker et al., 2008). Finalmente, también se ha señalado que los códigos de conducta influyen y mejoran las relaciones con los stakeholders (Dentchev, 2004).

En lo que se refiere al segundo grupo, existen autores que consideran que los códigos son un mero instrumentos para dar a conocer las capacidades de la empresa, así como su mejor imagen ante los stakeholders (Ford, Gray y Landrum, 1982; Clark, 1998). Algunos estudios consideran que dichos códigos carecen de influencia en la toma de decisiones de los stakeholders (Lere y Gaumnitz, 2003). Pese a que los códigos pueden constituir un instrumento de gestión, un estudio realizado por Valor y De la Cuesta (2007) sobre una muestra de las empresas cotizadas españolas concluye que los códigos éticos se utilizan por el impulso de factores externos, como pueden ser la mejora de la reputación, o la atracción de inversores éticos.

En realidad, el valor de los códigos debe entenderse como complemento a la legislación y no como sustituto. Es importante la flexibilidad de los mismos. Es decir, no se trata de un texto fijo, sino que debe adaptarse a las circunstancias de cada momento, con la inclusión de programas de actuación que aseguren el cumplimiento de los mismos (Bestratén y Pujol, 2005).

Si bien es cierto que, con frecuencia, se cuestiona la eficacia de los códigos para frenar los comportamientos poco éticos de las organizaciones (Helin y Sandström, 2007), la realidad es que dichos códigos se están implantando en las empresas a nivel mundial (Sethi 2003; Wood et al 2004).

4. LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA Y EL TURISMO. ESTUDIO DEL COMPROMISO DE LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA CON LOS RECURSOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES TURÍSTICAS

En el ámbito turístico, los códigos de conducta también están adquiriendo importancia. Como señala Tonini (2007), en lo que respecta a la ética en el ámbito del sector turístico, el

documento de mayor influencia es el Código Ético Mundial para el Turismo. Este Código fue aprobado en 1999 (Santiago de Chile), por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, siendo adoptado en 2001, por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Este documento consta del Preámbulo y de diez artículos, y tiene como objetivo la creación de un marco de referencia para el desarrollo responsable y sostenible del turismo mundial.

En lo que concierne a los recursos humanos interesa destacar el artículo 9 del Código Ético Mundial para el Turismo, que regula los derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico. Merecen especial atención los apartados 1 y 2. El apartado 1 señala que se garantizarán especialmente los derechos fundamentales de los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas, habida cuenta de las limitaciones específicas vinculadas a la estacionalidad de su actividad, a la dimensión global de su sector y a la flexibilidad que suele imponer la naturaleza de su trabajo, bajo la supervisión de las administraciones de sus Estados de origen y de los países de destino. Por otra parte, el apartado 2 del citado señala que los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas tienen el derecho y el deber de adquirir una formación inicial y continua adecuada. Este apartado añade que se les asegurará una protección social suficiente y se limitará en todo lo posible la precariedad de su empleo. Se propondrá un estatuto particular a los trabajadores estacionales del sector, especialmente en lo que respecta a su protección social.

El Secretario General de la OMT en su 69ª reunión (2011) destacó la importancia del Código Ético Mundial para el Turismo en la promoción y el fomento de formas sostenibles de turismo basadas en principios éticos.

Parece claro que las organizaciones, entre las que se encuentran las turísticas, deben regirse a través de principios que tengan como finalidad lograr valores éticos para los empleados y la comunidad porque, como señalan Soto y Cárdenas (2007), es una realidad el hecho de que la actividad empresarial afecta a los stakeholders.

Los códigos de conducta son instrumentos que permiten a las organizaciones mantenerse comprometidas con los empleados, entre otros grupos de interés. En este apartado, partiendo del estudio de los códigos de conducta de varias organizaciones turísticas de referencia en el sector turístico, se pretende poner de manifiesto el grado de compromiso que los códigos de conducta tienen con los recursos humanos en las organizaciones turísticas. Este compromiso se pone de manifiesto por la presencia de referencias a los recursos humanos en los códigos estudiados.

De modo más concreto, se estudian los códigos de conducta de la cadena hotelera Meliá Hotels International, NH y Barceló. Estos tres grupos hoteleros se encuentran entre las cuatro primeras firmas en el ranking de cadenas hoteleras que elabora HOSTELTUR (2016). En el caso de la cadena Meliá, además, cabe destacar que es la única empresa hotelera que se encuentra en el IBEX 35. En el caso del grupo Barceló destaca por su importancia en el sector

turístico y por haberle sido reconocido recientemente el Premio Internacional Mejor Modelo de Negocio 2017.

4.1 Evidencias de compromisos con los recursos humanos en los códigos de conducta de las cadenas hoteleras Barceló, NH y Meliá Hotels International

Este apartado se ocupa del estudio de la presencia de referencias al compromiso con los recursos humanos en los códigos de conducta de las cadenas hoteleras Barceló, NH y Meliá Hotels International.

En el caso de del grupo Barceló se hace referencia a líneas de conducta hacia los empleados. Sin embargo, tanto la cadena NH como Meliá Hotel International hacen referencia a “Compromisos con la plantilla”.

El Grupo Barceló declara en su código de conducta que asume y hace propios los nueve principios del Pacto Mundial, los cuales se encuentran desarrollados de distinta forma a través del Código Ético.

De acuerdo con el código del grupo Barceló, se pueden destacar valores tales como el tratamiento de respeto y consideración hacia los compañeros. En la relación superior-subordinado, merece atención la importancia que el código da al hecho de predicar con el ejemplo y a destacar los aciertos. Con respecto a la colaboración, destaca el espíritu de ayuda al personal para que puedan lograr los objetivos. También destacar el apartado de “No discriminación”. Aunque existe regulación legal sobre el tema, es importante que el código establezca que tanto la contratación como la promoción de los empleados se rigen de forma exclusiva por criterios de habilidad profesional, disponibilidad, esfuerzo, conocimientos, experiencia y capacidad para desarrollar un trabajo. Finalmente, destaca la integridad, manteniendo en todo momento una conducta acorde a la posición ocupada.

En el cuadro 4.1 se indican las normas de conductas dirigidas a la plantilla del código ético del grupo Barceló.

Cuadro 4.1 Normas de conductas plasmadas en el código ético del grupo Barceló.

NORMA DE CONDUCTA	DESCRIPCIÓN
RESPECTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tratamiento de respeto y consideración hacia todos los compañeros.
RELACIÓN SUPERIOR-SUBORDINADO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Predicar con el ejemplo. ✓ Destacar los aciertos y comentar los errores ✓ Dar un trato cortés y enseñar transmitiendo conocimientos y experiencia. ✓ Colaborar en la solución de los problemas.
COLABORACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tratar de contribuir con la ayuda personal a que otros alcancen sus objetivos siempre que sea posible, aportando soluciones y evitando en todo momento enfrentamientos o luchas de poder entre personas o departamentos. ✓ Compartir información y conocimiento como práctica recomendada y necesaria.

NO DISCRIMINACIÓN	✓ Los criterios exclusivos para la contratación de nuevos empleados y la promoción de los actuales serán los de habilidad profesional, disponibilidad, esfuerzo, conocimientos, experiencia y capacidad para desarrollar un trabajo. Se prohíbe la discriminación por aspectos de sexo, creencias, religión o cualquier otra característica individual o personal.
INTEGRIDAD	✓ Siempre se mantendrá una conducta acorde a la posición ocupada, aceptando la responsabilidad de las acciones y desarrollando el trabajo con la mayor dedicación.

Fuente: elaboración propia a partir del código de conducta del grupo Barceló.

La cadena hotelera NH hace referencia en un apartado concreto a los compromisos con las personas. No obstante, con anterioridad, señala que dicho Grupo se encuentra adherido a una serie de documentos internacionales: el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y sus 10 principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción, el Código Ético Mundial para el Turismo y el End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes (ECPAT).

Cabe señalar que el apartado de compromiso con los recursos humanos del grupo NH se encuentra más desarrollado que en el caso de la cadena hotelera anteriormente estudiada. Realmente, el código de conducta del NH Group hace referencia al compromiso con las personas y se puede dividir en siete grupos: derechos humanos y laborales; derecho al secreto de las comunicaciones y a la intimidad; desarrollo profesional, compensación, compromiso con la seguridad y la salud de las personas; consumo de alcohol y drogas y consumo de tabaco. De esto siete grupos, se pueden considerar especialmente incidentes en el compromiso con los recursos humanos los siguientes: derechos humanos y laborales, derecho al secreto de las comunicaciones y la intimidad, desarrollo profesional, compensación y compromiso con la seguridad y la salud de las personas (Cuadro 4.2).

Con relación a los derechos humanos y laborales, el grupo NH destaca el respeto y el fomento de los derechos humanos recogidos en la normativa, rechazando en su código de forma expresa "cualquier conducta, comportamiento o acción tendente a fomentar, promover o incitar, directa o indirectamente, al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra un grupo, por motivos racistas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad". El grupo NH establece la prohibición enérgica sobre cualquier realización de cualquier tipo de acto hostil o humillante contra las personas. También rechaza tanto el abuso de autoridad y cualquier tipo de acoso (físico o psicológico) como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil para las personas. Se manifiesta totalmente en contra del trabajo forzado y el trabajo infantil, no permitiéndose ninguna forma de tráfico ilegal de mano de obra, ni de emigración fraudulenta. El código señala que respetará siempre la normativa vigente sobre legislación de extranjería y sobre la entrada y tránsito de extranjeros.

Para la cuestión del compromiso con los recursos humanos, también resulta de especial interés el reconocimiento que realiza el grupo NH sobre el principio de igualdad de trato y oportunidades. Este grupo considera este principio inspirador de las políticas de Recursos Humanos y se aplicará tanto a la contratación de Empleados como a la formación, las oportunidades de carrera, los niveles salariales, así como los demás aspectos de la relación laboral de los Empleados.

Finalmente, se realiza una declaración que impide que se imponga a los trabajadores condiciones laborales y de seguridad que perjudiquen, supriman o restrinjan los derechos que tengan reconocidos por disposiciones legales, convenios colectivos o contrato individual.

En el cuadro 4.2 se indican los compromisos con las personas del Grupo NH, de acuerdo con su código de conducta.

Cuadro 4.2 Compromisos con las personas del grupo hotelero NH.

COMPROMISOS	DESCRIPCIÓN
DERECHOS HUMANOS Y LABORALES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respecto y fomento de los derechos humanos y universales, interpretándose de conformidad con las leyes y prácticas internacionales, en particular, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y los principios que proclama la Organización Internacional del Trabajo. ✓ Rechazo a cualquier conducta, comportamiento o acción tendente a fomentar, promover o incitar, directa o indirectamente, al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra un grupo, por motivos racistas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad. ✓ Prohibición enérgica a la realización de cualquier tipo de acto hostil o humillante contra las personas, el abuso de autoridad y cualquier tipo de acoso, ya sea de tipo físico o psicológico, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil para las personas. No se tolerará ningún tipo de empleo infantil o trabajo forzado. ✓ Reconocimiento de que el principio de igualdad de trato y oportunidades es un principio inspirador de las políticas de Recursos Humanos y se aplicará tanto a la contratación de Empleados como a la formación, las oportunidades de carrera, los niveles salariales, así como los demás aspectos de la relación laboral de los Empleados. ✓ No se impondrán a los empleados condiciones laborales y de seguridad que perjudiquen, supriman o restrinjan los derechos que tengan reconocidos por disposiciones legales, convenios colectivos o contrato individual. ✓ No se permitirá ninguna forma de tráfico ilegal de mano de obra, ni de emigración fraudulenta y se respetará siempre la legislación de extranjería y sobre la entrada y tránsito de extranjeros. ✓ No se limitará indebidamente el ejercicio de los derechos de manifestación, asociación, sindicación y negociación

	colectiva en el marco de las normas reguladoras de cada uno de estos derechos fundamentales.
DERECHO AL SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y A LA INTIMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Compromiso de no divulgación de datos de carácter personal personal de sus profesionales, clientes y de terceros, salvo consentimiento de los interesados y en los casos de obligación legal o cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas. ✓ Prohibición del tratamiento de datos de carácter personal con fines distintos los legal o contractualmente previstos.
DESARROLLO PROFESIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Promoción del desarrollo personal y profesional de los empleados, fomentando su implicación en la mejora de sus propias capacidades y competencias. ✓ Las políticas y actuaciones relativas a la selección, contratación, formación y promoción interna de los empleados deberán estar basadas en criterios claros de capacidad, competencia y méritos profesionales. Se tendrá en cuenta la promoción interna de los Empleados para cubrir las posiciones que en cada caso convenga. ✓ Los empleados serán informados de las políticas de evaluación de su trabajo y participarán activamente dentro del marco de los procesos de gestión articulados para mejorar su trabajo, iniciativa y dedicación.
COMPENSACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ofrecimiento de una compensación justa y adecuada al mercado laboral en el que desarrolla sus operaciones, cumpliendo con las obligaciones laborales y de Seguridad Social legalmente establecidas. ✓ Compromiso de contratación a cuya situación migratoria sea regular, así como a personal cuya edad permita su contratación. ✓ Compromiso de procurar la conciliación del trabajo en NH con la vida personal y familiar de los empleados.
COMPROMISO CON LA SEGURIDAD Y LA SALUD DE LAS PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se velará para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable, adoptando cuantas medidas sean razonables para maximizar la prevención de riesgos laborales. ✓ Compromiso de cumplimiento y respeto de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales y se facilitarán siempre los medios necesarios para que los empleados desempeñen su actividad con las medidas de seguridad e higiene adecuadas, prevaleciendo siempre la protección de su vida, salud e integridad física y psicológica.

Fuente: elaboración propia a partir del código de conducta del grupo NH Group.

Antes de tratar el tema del compromiso con los recursos humanos del código ético de Meliá International Hotels, es preciso indicar que dicho Código suscribe, apoya y refuerza estándares y modelos reputados de comportamiento de los siguientes documentos: Principios Global Compact, Código Ético del Turismo de la Organización Mundial del Turismo, Código ECPAT (Eradicating Child Prostitution Abuse and Trafficking), Global Sustainable Tourism Council, Compañía Hotelera de la Biosfera: La consideración de Grupo Hotelero de la Biosfera, Convención de los Derechos del Niño.

En lo que se refiere a los recursos humanos, el código ético de Meliá Hotels International resume los compromisos con sus trabajadores en la siguiente misión establecida en su código ético: “ofrecer las mejores oportunidades de desarrollo profesional, desde la estabilidad de una

empresa familiar y la solidez de un gran líder internacional, que sabe reconocer con equidad el compromiso, el talento y los logros”.

Acerca de cómo se plantea realizarlo, Meliá adquiere una serie de compromisos con los recursos humanos (Cuadro 3). Así, caben destacar los siguientes: protección del empleado, con especial referencia a la necesidad de proteger la información personal sobre sus empleados y respetar su privacidad; ofrecer formación; fomentar la igualdad de oportunidades y ser intolerante con cualquier forma de amenaza, acoso, abuso de poder o coacción en el entorno laboral; observar, de modo riguroso todas las medidas de seguridad e higiene en el trabajo; no permitir la explotación laboral, la esclavitud, ni el trabajo forzoso; asegurar que los procesos de selección, promoción interna, formación y retribución se encuentran basados en criterios de competencia, valía y mérito profesional; proporcionar o facilitar la integración de aquellos colectivos con dificultades especiales para acceder al mercado laboral; respetar la edad mínima legal de cada país; y facilitar la conciliación personal y profesional.

Cuadro 4.3 Compromiso de la cadena Meliá Hotels International con los recursos humanos.

COMPROMISOS CON LOS RECURSOS HUMANOS DEL CÓDIGO MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL
✓ Protección al empleado en el ejercicio de su trabajo.
✓ Ofrecer formación y poner a disposición de los empleados las herramientas necesarias para la difusión, comprensión y aplicación práctica de este Código, e incluirlo en la formación para nuevos empleados.
✓ Fomentar la igualdad de oportunidades y no permitir acciones que supongan discriminación directa o indirecta asociadas a la raza, color, orientación sexual, estado civil, cargas familiares, edad, religión, género, discapacidad, jerarquía u otros.
✓ No tolerar ninguna forma de amenaza, acoso, abuso de poder o coacción en el entorno laboral.
✓ Protección de la información personal sobre los empleados y respetar su privacidad.
✓ Observar rigurosamente todas las medidas de seguridad e higiene en el trabajo.
✓ No permitir la explotación laboral, la esclavitud, ni el trabajo forzoso.
✓ Asegurar que los procesos de selección, promoción interna, formación y retribución, están basados en criterios de competencia, valía y mérito profesional.
✓ Facilitar la integración de colectivos con especiales dificultades en el acceso al mercado laboral.
✓ No recurrir al trabajo infantil y respetar la edad mínima legal en cada país para trabajar, buscando siempre la mejora social
✓ Facilitar la conciliación personal y profesional.

Fuente: elaboración propia a partir del código de conducta de Meliá Hotels International.

Del estudio de los códigos de los grupos hotelero Barceló, NH y Meliá se puede concluir que en todos existe un espacio dedicado al compromiso con los recursos humanos, de forma más o menos expresa, además de suscribir documentos internacionales relativos a comportamientos

éticos. Ello es positivo para los recursos humanos de las organizaciones. Aunque todos desarrollan estos compromisos de forma considerable, cabe destacar que el grupo Meliá desarrolla de forma más extensa el compromiso con sus empleados. Se recomienda que los códigos de conducta de todas las organizaciones turísticas dediquen un espacio adecuado al compromiso con los recursos humanos, recogiendo la mayor cantidad de valores, normas de conductas y compromisos.

Cabe señalar que tanto para los empleados como las organizaciones y para la sociedad, en general, la existencia de un espacio dedicado a los recursos humanos resulta de interés y beneficioso. Como se señalaba anteriormente, estos compromisos deben ser complementarios a la regulación legal.

5. CONCLUSIONES

La (RSC) es un tema que preocupa cada vez más a la sociedad. La implementación de políticas de responsabilidad social está cobrando cada vez mayor importancia (Server y Vicedo, 2009). Las empresas son conscientes de la importancia de que, para lograr un desarrollo sostenible, precisen comportamientos socialmente responsables y éticos, con el fin de transmitir confianza y aceptación por parte de la sociedad. Este comportamiento debe ir dirigido también a los recursos humanos en forma de compromiso de las organizaciones con ellos.

Los códigos de conducta se han convertido en uno de los posibles instrumentos de gestión para dar respuesta a cuestiones de RSC que preocupan a los ciudadanos de forma creciente a la sociedad (Schwartz, 2001). Los códigos tienen como fin lograr mayor legitimidad social y una cultura corporativa coherente (Soto y Cárdenas, 2007). Se ha señalado la relación positiva entre la existencia de códigos éticos y la toma de decisiones, así como la influencia de los códigos en la productividad de las empresas y en la mejora de las relaciones con los stakeholders (Lozano, 2013; Donker et al. 2008 y Dentchev, 2004).

Los códigos de conducta estudiados, correspondientes a tres organizaciones turísticas de referencia, confirman que dedican un espacio, más o menos expreso y extenso, al compromiso con los recursos humanos. No obstante, es preciso continuar mejorando y ampliando el contenido de los códigos, porque pueden ser una herramienta complementaria a la normativa vigente, además de constituir un modo de poner en práctica la RSC. Ello puede suponer ventajas tanto para los empleados como para las propias organizaciones. Por tanto, se recomienda que los códigos de conducta de todas las organizaciones turísticas dediquen un espacio adecuado al compromiso con los recursos humanos, recogiendo la mayor cantidad de valores, normas de conductas y compromisos posibles.

Como futuras líneas de investigación se propone realizar la realización de estudios empíricos con los empleados de las organizaciones turísticas, para que confirmen el grado de aplicación

de las normas de conducta y los compromisos adquiridos en los códigos de conducta. Ello podría confirmar la validez de esta herramienta.

Bibliografía

Arrieta, H. y De la Cruz, C. (2005). La dimensión ética de la responsabilidad social. Bilbao: Universidad de Deusto.

Ayuso, S. y Garolera, J. (2012). Códigos éticos de las empresas españolas: ¿Qué compromisos contienen? *Revista de Responsabilidad Social de la Empresa* 11, 77-103.

Bestratén, M. y Pujol, L. (2005). NTP 693: Condiciones de trabajo y códigos de conducta. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Biedma, J.M. (2015): La importancia de la ética empresarial y las virtudes en el liderazgo ético, *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*, nº 29, Disponible en <http://www.eumed.net/rev/cccss/2015/03/etica-empresarial.html>

Clark, M.A. (1998), Can corporate codes of ethics influence behavior?, *Journal of Business Ethics*, 17 (6), pp. 619-630.

Clarke, T. (2007): *International Corporate Governance: A Comparative Perspective*. London: Routledge.

Código ético del grupo Barceló. Disponible en <http://www.barcelogrupo.com/wp-content/uploads/2017/03/m-codigo-etico-grupo-barcelo-201337-166592.pdf> [Consultado el 27 de abril de 2018].

Código ético de Meliá Hotels International, disponible en <https://www.meliahotelsinternational.com/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/codigo-etico> [Consultado el 27 de abril de 2018].

Código de conducta de NH Group, disponible en <https://www.nh-hoteles.es/corporate/es/compania-responsable-y-sostenible/etica-y-cadena-de-suministro-responsable/codigo-de-conducta> [Consultado el 27 de abril de 2018].

De la Villa, L. (2012). “La responsabilidad social corporativa, además de la Ley: Pero no en sustitución de la Ley y, menos todavía, en contra de la Ley”, en López, L. *Autonomía y heteronomía en la responsabilidad social de la empresa*, Comares, Granada.

Dentchev, N.A. (2004). Corporate social performance as a business strategy, *Journal of Business Ethics* 55 (4), 395-410. Donker, H., Poff, D., & Zahir, S. (2008). Corporate Values,

Codes of Ethics, and Firm Performance: A Look at the Canadian Context. *Journal of Business Ethics*, 82(3), 527-537.

Ford, R.C., Gray, B. & Landrum, R. (1982), Do organizational codes of conduct really affect employees' behavior? II, *Management Review*, 53.

Helin, S. & Sandström, J. (2007), An inquiry into the study of corporate codes of ethics II, *Journal of Business Ethics* 75, 253-271.

HOSTELTUR. Ranking de cadenas hotelera. Disponible en https://www.hosteltur.com/118285_ranking-hosteltur-cadenas-hoteleras-2016.html [Consultado el 12 de abril de 2018].

Informe del Secretario de la OMT sobre el Progreso en la aplicación del Código Ético Mundial para el Turismo, Disponible en http://americas.unwto.org/sites/all/files/pdf/punto_7a.pdf [Consultado el 11/04/2018].

Jiménez, R. (2017). Marcos de integridad institucional y códigos de conducta: encuadre conceptual y algunas buenas prácticas, *La Administración al Día*, Instituto Nacional de Administración Pública. Disponible en <http://laadministracionaldia.inap.es/noticia.asp?id=1506999> [Consultado el 01 de marzo de 2018].

Lere, J. & Gaumnitz, B. (2003). The impact of codes of ethics on decision making: some insights from information economics. *The Journal of Business Ethics*, 48: 365-379.

Lozano, J.F. (2013). Toma de decisión ética en la gestión de empresas: la aportación de la neuroética, *Daímon. Revista Internacional de Filosofía*, nº 59, pp. 183-196.

Palomino, P. & Ruíz, C. (2011). Factores determinantes del comportamiento ético/no ético del empleado: una revisión de la literatura, *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* Vol.17, Nº 3, pp. 29-45.

Rodríguez-Domínguez, L.; García-Sánchez, I.M. & Gallego-Álvarez, I. (2009). Codes of ethics in Spanish corporations: an exploratory content analysis. *International Journal of Law and Management* 51(5), pp. 291-309.

Sethi, S. (2003), *Setting Global Standard: Guidelines for Creating Codes of Conduct in Multinational Corporations*, Hoboken, NJ, J. Wiley.

Schwartz, M. (2001). The Nature of the Relationship between Corporate Codes of Ethics and Behaviour. *Journal of Business Ethics*, vols. 32, pp.247-262.

Server, R.J. & Vicedo, J. (2009). La Responsabilidad Social Empresarial en un contexto de crisis. Repercusión en las Sociedades Cooperativas, *CIRIEC, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, nº 65, pp. 7-31

Soto, E. y Cárdenas, J.A. (2007). *Ética en las organizaciones*, Ed. Mc Graw Hill.

Tonini, N. (2007). El Código Ético Mundial para el Turismo. El marco ético para el desarrollo responsable del Turismo. Disponible en

http://www.es.catholic.net/catholic_db/archivosWord_db/el_codigo_etico_mundial_para_el_turismo_el_marco_etico_para_el_desarrollo_responsable_del_turismo.pdf [Consultado el 11 de abril de 2018]

Valenzuela, L., Jara, M. & Villegas, F. (2015). Prácticas de Responsabilidad Social, reputación corporativa y desempeño financiero. *Revista de Administración de Empresa*, 55 (3), pp. 319-344. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902015000300329

Valor, C. & De la Cuesta, M. (2007), Códigos éticos: análisis de la eficacia de su implantación entre las empresas españolas cotizadas, *Innovar* 17(30), pp. 19-30

Wood, G., Svensson, G., Singh, J., Carasco, E. & Callaghan, M. (2004), Implementing the Ethos of Corporate Codes of Ethics: Australia, Canada and Sweden, *Business Ethics: A European Review* 13(4), pp. 389-403.