

Congresos de la "A a la W"

Dr. Jorge Bisteni Bustani, CMP, CMM

La ética en el Turismo de Reuniones

Mucho se habla de la ética de los diferentes actores del Turismo de Reuniones, sin embargo vemos con frecuencia conductas no éticas por parte de muchos de ellos. Con el fin de entendernos definamos Ética como el conjunto de normas morales que rigen la conducta humana lo cual, aplicado al turismo de reuniones lo interpreto como una relación de negocios que se hace en forma abierta y transparente en donde todas las partes ganan y todas pagan lo que en justicia les corresponde.

Desgraciadamente ante el afán de algunos de captar mas negocio para sus propias empresas, hoteles, recintos o destinos, incurrn en conductas inadecuadas que, además de engañar al cliente, provocan una espiral a la que muchos se suman imitando tales prácticas carentes de moral.

Además de lo anterior, hemos observado una clara invasión de funciones. Hoy sabemos de Oficinas de Visitantes y Convenciones que han creado empresas paralelas que actúan como organizadores de congresos. Sabemos de recintos que hacen también funciones de PCO: Proveedores de audiovisual, DMC's, compañías de montaje y otros que ofrecen sistemas de registro para congresos generando gran confusión al cliente final porque le presentan diferentes esquemas de cobro, diferentes sistemas de trabajo. También han surgido compañías que se dedican exclusivamente al hospedaje bloqueando gran cantidad de habitaciones en un destino donde se llevará a cabo uno o varios congresos y vendiéndolas a precios muy por encima de los reales

En vista de lo anterior considero que no es ético:

Por parte del PCO:

- Ofrecer automóviles y parte de las comisiones de los hoteles al directivo de una asociación que acepta el trato para trabajar con él.
- Presionar a hoteles, recintos o prestadores de servicios para que le otorgue una comisión mayor
- Elevar las tarifas para que la diferencia entre la tarifa real y la anunciada al público, le sea entregada al organizador una vez que los clientes la han pagado.
- Engañar a los clientes diciendo que no cobrará honorarios

Por parte del cliente

- Buscar que el organizador les lleve de viaje a diferentes sedes con gastos pagados, en ocasiones incluso con sus familiares a pesar de que muchas veces ya han definido la sede.
- Pedir al organizador un beneficio económico o en especie para su persona una vez terminado el evento.

Por parte de los recintos, hoteles y prestadores de servicios

- Ofrecer sobrecomisiones o descuentos para dejar en desventaja a sus competidores, incrementando el precio al usuario final.
- Exigir que el organizador contrate a las compañías que tienen convenio con el recinto a pesar de que sus precios pueden ser más altos o sus servicios de menor calidad.
- Obligar a contratar servicios "exclusivos" como el de Internet a precios varias veces más altos que los reales.
- Pretender hacer cobros durante o después del evento, de otros servicios no especificados previamente en el contrato como el uso de servicios sanitarios, la energía eléctrica, limpieza y otros

Por parte de los destinos u oficinas de visitantes y convenciones

- Incurrir en prácticas de competencia desleal ofreciendo beneficios a los organizadores o tomadores de decisiones.
- Recomendar sólo a un prestador de servicios sin ofrecer la lista de todos los del destino.
- Ofrecer servicios no propios de su actividad actuando como PCO o como central de reservaciones hoteleras

Por parte de TODOS

- Atentar contra el patrimonio de una asociación para lograr que un organizador deshonesto se enriquezca.

Una relación de negocios ética es aquella en la que todos los participantes obtienen beneficios sin perjuicio de ninguna de las partes y sin que una abuse de otras. Debe tratarse de un ganar-ganar armónico y previamente acordado y respetado en el que la relación de negocios pueda darse repetidamente con la absoluta confianza de que cada actor va a sujetarse siempre a los límites de su participación sin intentar invadir el área de otro. Es una relación clara y transparente basada en la honestidad y la equidad de todos los actores en donde tienen como fin común el éxito de un proyecto compartido, llámese evento, congreso o convención.