

Administrando el Paraíso: La Aventura Empresarial en Hotelería y Turismo

Gamificación de Evaluación | Economía, Administración & Contaduría | Hotelería y turismo | Tema: Administración

Contexto Narrativo

Contexto Narrativo: Bienvenidos a “Isla Éxito”

Imaginen que han sido seleccionados como el equipo gerencial principal para desarrollar y administrar un nuevo complejo hotelero en una isla paradisíaca llamada “Isla Éxito”. Esta isla, un destino emergente en la industria turística global, ofrece múltiples oportunidades para negocios de alimentos y bebidas, pero también presenta retos de competencia, sostenibilidad y manejo eficiente de recursos.

Como estudiantes universitarios de la carrera de Economía, Administración y Contaduría, ustedes encarnan a los “Visionarios Gerenciales”, un grupo multidisciplinario de profesionales encargados de diseñar, implementar y administrar la estrategia para un establecimiento de alimentos y bebidas (restaurante, bar, cafetería o servicio de banquetes) dentro del complejo hotelero. Su misión principal es lograr que este establecimiento sea rentable, innovador y sostenible, al tiempo que brinden una experiencia memorable a los huéspedes.

La ambientación se basa en un escenario realista pero con elementos lúdicos: la isla está dividida en varios sectores turísticos (playa, montaña, centro urbano, zona cultural), y cada equipo debe elegir el sector donde ubicará su negocio. Deberán tomar decisiones estratégicas sobre administración, finanzas, marketing, recursos humanos y operaciones, enfrentando situaciones que simulan la realidad del sector hotelero y gastronómico.

Los roles dentro de cada equipo están claramente definidos para fomentar la colaboración y desarrollar competencias clave:

- **Gerente General:** responsable de la visión global, toma de decisiones y liderazgo del equipo.
- **Administrador Financiero:** controla presupuestos, costos y análisis financiero.
- **Coordinador de Operaciones:** encargado de la logística, proveedores y calidad del servicio.
- **Especialista en Marketing y Ventas:** diseña campañas, promociones y gestiona la comunicación con clientes.
- **Responsable de Sostenibilidad y Diversidad:** vela por la inclusión, equidad y prácticas sostenibles dentro del negocio.

La narrativa se desarrolla durante varias “fases de gestión” que simulan distintos trimestres del año operativo, donde los equipos deberán responder a retos, tomar decisiones y adaptarse a cambios del mercado, competencia, y demandas de clientes. La historia se conecta directamente con el contenido teórico: conceptos de administración aplicados a alimentos y bebidas, gestión financiera, mercadotecnia, recursos humanos y liderazgo.

Esta experiencia gamificada convierte el proceso evaluativo en un viaje emocionante donde cada acción tiene consecuencias y aprendizajes. Los estudiantes no solo adquieren conocimientos, sino que también desarrollan habilidades blandas esenciales para el siglo XXI como innovación, emprendimiento, comunicación efectiva,

negociación, liderazgo, curiosidad y autonomía.

Además, la narrativa incorpora la diversidad cultural y social de los clientes y colaboradores, promoviendo un ambiente de respeto, equidad e inclusión. Por ejemplo, algunas misiones involucran atender clientes con necesidades especiales, gestionar equipos multiculturales y diseñar menús accesibles para diferentes dietas y creencias.

En resumen, “Administrando el Paraíso” es una aventura formativa donde los estudiantes viven la administración en primera persona, desde la planificación estratégica hasta la resolución de conflictos, con una experiencia lúdica y colaborativa que integra teoría y práctica.

Mecánicas de Juego

Mecánicas de Juego Detalladas

Para garantizar una experiencia gamificada robusta y motivadora, se implementan las siguientes mecánicas:

- **Sistema de Puntos (Moneda “Créditos Éxito”):**

Los equipos ganan puntos llamados Créditos Éxito por completar tareas, tomar decisiones acertadas, innovar o resolver retos. Los puntos pueden perderse por errores, incumplimientos o penalizaciones. Los puntos reflejan el desempeño integral del equipo y su progreso.

- **Niveles de Gestión:**

La experiencia se divide en niveles que representan trimestres del año operativo (Nivel 1: Lanzamiento, Nivel 2: Crecimiento, Nivel 3: Consolidación). Para avanzar de nivel, el equipo debe alcanzar una meta mínima de créditos y completar retos clave.

- **Insignias de Competencia:**

Se otorgan insignias digitales o físicas por demostrar competencias específicas: Liderazgo, Innovación, Sostenibilidad, Trabajo en Equipo, Comunicación Efectiva, etc. Estas insignias motivan el desarrollo de habilidades blandas y se reflejan en la evaluación.

- **Retos y Misiones:**

Cada nivel incluye retos gamificados (resolución de casos, simulaciones, negociaciones, presentaciones) que ponen a prueba el conocimiento y habilidades. Los retos tienen tiempo limitado para añadir dinamismo.

- **Recompensas y Bonificaciones:**

Además de los puntos, se ofrecen ventajas como “Asesorías exprés” (mini tutorías), “Recursos extra” (material adicional) o “Beneficios para el negocio” (aumento temporal de puntos o reducción de costos ficticios) para incentivar la participación activa.

- **Progresión Visual:**

Se utiliza un tablero visual en aula o plataforma digital donde se muestra el avance de cada equipo, sus puntos, insignias y nivel. Esto fomenta la competencia sana y la motivación constante.

- **Retroalimentación Inmediata:**

Después de cada actividad o reto, se entrega feedback inmediato en forma de comentarios, recomendaciones y puntuaciones para que los equipos puedan corregir y mejorar de forma continua.

- **Roles y Responsabilidades:**

La asignación fija de roles dentro del equipo asegura que todos participen activamente y desarrollen distintas competencias.

- **Elementos DEI:**

Las mecánicas incluyen la evaluación de prácticas inclusivas y equitativas, premiando equipos que aplican criterios de diversidad en sus decisiones y estrategias.

Estas mecánicas funcionan integradas para crear un entorno dinámico, colaborativo y competitivo que conecta directamente con los objetivos de aprendizaje y competencias del siglo XXI.

Actividades Gamificadas

Actividades Gamificadas Paso a Paso

Actividad 1: “Mapa Estratégico de la Isla Éxito”

Descripción: Cada equipo elige el sector turístico de la isla donde ubicará su negocio y realiza un análisis estratégico inicial.

Instrucciones:

- Se entrega a cada equipo un mapa físico o digital de Isla Éxito, dividido en 4 sectores: Playa, Montaña, Centro Urbano, Zona Cultural.
- El equipo discute y decide en qué sector establecerán su negocio de alimentos y bebidas, basándose en fortalezas, debilidades y oportunidades del lugar.
- El Gerente General debe liderar la discusión y el Administrador Financiero estima costos iniciales aproximados.
- El equipo completa un formulario estratégico con: tipo de negocio, público objetivo, ventajas competitivas y posibles retos.
- Presentan en 5 minutos su elección y justificación ante el grupo.

Tiempo estimado: 60 minutos

Materiales: Mapas, hojas de trabajo, plumones, formularios en papel o digital.

Integración con mecánicas: Los equipos ganan Créditos Éxito por la calidad del análisis y presentación, además de la primera insignia “Visionarios Estratégicos”.

Actividad 2: “Construcción del Plan de Administración”

Descripción: Elaboración del plan administrativo que incluye estructura organizacional, roles, procesos operativos y políticas internas.

Instrucciones:

- Cada equipo, con base en su análisis previo, diseña la estructura organizacional para su establecimiento.
- Definen roles detallados, procesos diarios y normativas para asegurar calidad y eficiencia.
- El Responsable de Sostenibilidad y Diversidad asegura que el plan incluya políticas inclusivas y prácticas sostenibles.
- Se entregan plantillas para facilitar la documentación.
- El equipo presenta un documento resumen y un organigrama visual.

Tiempo estimado: 90 minutos

Materiales: Plantillas digitales o impresas, recursos para diagramas, acceso a internet para investigación.

Integración con mecánicas: Créditos Éxito por completitud y creatividad; insignia “Administradores Responsables”.

Actividad 3: “Simulación Financiera: Presupuesto y Control de Costos”

Descripción: Ejercicio práctico para crear el presupuesto del negocio y simular escenarios de gastos e ingresos.

Instrucciones:

- Se provee a cada equipo una plantilla con ingresos estimados y posibles gastos (materia prima, personal, mantenimiento, etc.).
- El Administrador Financiero realiza cálculos para balancear el presupuesto y propone ajustes para maximizar ganancias.
- Se presentan 3 escenarios: optimista, pesimista y realista.
- Se discuten en equipo estrategias para enfrentar escenarios adversos.

Tiempo estimado: 90 minutos

Materiales: Plantillas de Excel o Google Sheets, calculadoras, datos base proporcionados.

Integración con mecánicas: Créditos por precisión y análisis, insignia “Guardianes del Balance”.

Actividad 4: “Campaña de Marketing Inclusiva”

Descripción: Diseño de una campaña de promoción enfocada en atraer clientes diversos respetando criterios de equidad e inclusión.

Instrucciones:

- El Especialista en Marketing y el Responsable de Diversidad elaboran mensajes, materiales visuales y promociones que consideren diferentes grupos sociales y culturales.
- Crean un plan que incluye canales de comunicación, ofertas especiales y atención a dietas o necesidades especiales.
- Presentan un pitch de 5 minutos con la campaña.

Tiempo estimado: 75 minutos

Materiales: Computadoras con software básico de diseño, acceso a internet, plantillas de presentación.

Integración con mecánicas: Créditos por creatividad y sensibilidad DEI; insignia “Embajadores Inclusivos”.

Actividad 5: “Negociación con Proveedores”

Descripción: Juego de roles donde los equipos negocian contratos con proveedores ficticios para conseguir mejores precios y condiciones.

Instrucciones:

- Se asignan papeles a los estudiantes (equipo vs. proveedores) con objetivos y límites claros.
- Se desarrolla la negociación en rondas de 10 minutos.
- El Coordinador de Operaciones lidera la estrategia.
- Se registra el resultado y se evalúa el impacto en presupuesto.

Tiempo estimado: 60 minutos

Materiales: Fichas de rol, guías de negociación, hojas para anotaciones.

Integración con mecánicas: Créditos por éxito en negociaciones; insignia “Maestros de la Negociación”.

Actividad 6: “Desafío de Liderazgo y Comunicación”

Descripción: Dinámica grupal para resolver un conflicto interno simulado en el equipo de trabajo.

Instrucciones:

- El docente presenta un caso de conflicto relacionado con la operación del negocio (por ejemplo, desacuerdos sobre horarios o tareas).
- El equipo debe discutir y aplicar técnicas de comunicación asertiva y liderazgo para llegar a un acuerdo.
- El Gerente General y el Responsable de Diversidad moderan la solución.
- Se realiza una puesta en común con retroalimentación del docente.

Tiempo estimado: 50 minutos

Materiales: Caso escrito, espacio para discusión, pizarra o papelógrafo.

Integración con mecánicas: Créditos por habilidades blandas demostradas; insignia “Líderes Empáticos”.

Actividad 7: “Evaluación Final: Presentación del Proyecto Integral”

Descripción: Cada equipo presenta un informe completo y una propuesta de mejora para su negocio, integrando todos los aprendizajes.

Instrucciones:

- Preparan un informe escrito que incluye análisis estratégico, plan administrativo, presupuesto, campaña de marketing, resultados de negociaciones y reflexión sobre liderazgo y DEI.
- Presentan en formato digital (PowerPoint, video o similar) ante el grupo y docente.

- Responden preguntas y reciben retroalimentación.

Tiempo estimado: 120 minutos (incluye preparación y presentación)

Materiales: Computadoras, proyectores, conexión a internet, plantilla para informe.

Integración con mecánicas: Créditos finales por calidad y coherencia; insignia “Maestros en Administración Hotelera”.

En total, estas actividades suman una experiencia práctica, colaborativa y motivadora que cubre los objetivos docentes y competencias del siglo XXI, fomentando además un ambiente inclusivo y equitativo.

Reglas y Condiciones

Reglas Claras del Juego

- **Condiciones de Victoria:** El equipo ganador será aquel que al final del Nivel 3 (tercer trimestre) acumule la mayor cantidad de Créditos Éxito y haya obtenido al menos 5 de las 7 insignias disponibles.
- **Roles Obligatorios:** Cada equipo debe mantener asignados sus roles durante toda la experiencia. Cambios solo con autorización previa del docente.
- **Turnos y Participación:** En actividades por etapas o presentaciones, cada equipo cuenta con un tiempo máximo asignado. Deben respetar los turnos para mantener el flujo del juego.
- **Penalizaciones:**
 - Retrasos en entregas o presentaciones: -10 Créditos por cada día de retraso.
 - No respetar criterios DEI en propuestas o decisiones: -15 Créditos y revisión para mejora.
 - Falta de colaboración o participación activa comprobada: -20 Créditos y posible exclusión de insignias.
- **Sistema de Puntos:**
 - Tareas completadas correctamente: +20 a +50 Créditos según dificultad.
 - Innovación y creatividad detectada: +10 Créditos extra.
 - Solución efectiva a retos y simulaciones: +30 Créditos.
 - Penalizaciones se descuentan automáticamente.
- **Sistema de Insignias:**
 - Para obtener una insignia, el equipo debe cumplir con los criterios específicos indicados en cada actividad (calidad, inclusión, trabajo en equipo).
 - Las insignias se entregan tras la revisión del docente y pueden ser físicas (stickers, pins) o digitales (archivo para redes sociales o portafolio).
- **Respeto y Equidad:** El respeto mutuo es obligatorio. Cualquier comportamiento discriminatorio o excluyente será reportado, sancionado y revisado.
- **Uso de Recursos:** Se permite el uso de dispositivos tecnológicos para actividades, siempre y cuando no interfieran con el desarrollo del juego ni con otros equipos.

Estas reglas garantizan orden, justicia y motivación para una experiencia educativa y divertida.

Evaluación Gamificada

Evaluación Gamificada del Aprendizaje

La evaluación se integra de forma continua y formativa dentro del sistema gamificado, considerando tanto evidencias cuantitativas (puntos, insignias) como cualitativas (reflexiones, presentaciones).

Criterios de Evaluación

- **Dominio Conceptual:** Comprensión de teorías y principios de administración aplicados a alimentos y bebidas.
- **Aplicación Práctica:** Capacidad para diseñar planes, presupuestos y estrategias coherentes y viables.
- **Competencias Blandas:** Demostración de liderazgo, comunicación, negociación, colaboración e innovación.
- **Inclusión y Equidad:** Integración efectiva de criterios DEI en todas las propuestas y decisiones.
- **Autonomía y Curiosidad:** Proactividad en la resolución de retos y búsqueda de soluciones creativas.

Rúbricas Integradas

Se utilizan rúbricas específicas para cada actividad, que valoran:

- Claridad y coherencia en el análisis y documentación.
- Calidad y originalidad de las propuestas.
- Trabajo en equipo y liderazgo mostrado.
- Aplicación de buenas prácticas DEI.
- Presentación oral y visual.

Evidencias de Aprendizaje

- Mapas estratégicos y análisis iniciales.
- Planes administrativos y organigramas.
- Simulaciones financieras y reportes de escenarios.
- Materiales de campañas de marketing inclusivas.
- Registros de negociaciones y acuerdos.
- Documentación de resolución de conflictos.
- Informe final y presentación integral.

Reflexión Final y Cierre de la Narrativa

Al concluir, cada equipo realiza una reflexión escrita y oral sobre su experiencia, aprendizajes y áreas de mejora. Se enfatiza cómo la administración efectiva y la inclusión social impactan en el éxito empresarial en el sector hotelero.

Finalmente, el docente cierra la historia de “Isla Éxito” destacando el progreso de cada equipo y las competencias desarrolladas, reforzando la conexión entre teoría y práctica.

Recomendaciones Logísticas

Recomendaciones para la Implementación

- **Tiempo Necesario:** Aproximadamente 8 a 10 sesiones de clase de 90 minutos, distribuidas en fases para cubrir todos los niveles y actividades.
- **Espacio Físico:** Aula amplia con mesas para trabajo en equipo, pizarra o pantalla para presentaciones y espacio para dinámicas grupales.
- **Materiales:** Mapas impresos o digitales, hojas de trabajo, plantillas para análisis y presupuestos, dispositivos tecnológicos (laptops, tablets), material para presentaciones (proyector, computadora), recursos para diseño gráfico básico.
- **Herramientas TIC:** Plataformas de colaboración (Google Drive, Padlet), software de hojas de cálculo (Excel, Google Sheets), software de presentación (PowerPoint, Canva), sistemas para asignación y seguimiento de puntos (puede ser manual o con apps simples).
- **Tamaño del Grupo:** Ideal entre 20 y 30 estudiantes para formar de 4 a 6 equipos de 4-5 personas, permitiendo interacción activa y manejo adecuado del docente.
- **Preparación Previa del Docente:**
 - Familiarizarse con contenido y mecánicas de gamificación.
 - Preparar materiales y recursos digitales.
 - Definir criterios claros para evaluación y asignación de puntos.
 - Capacitar brevemente a los estudiantes en roles y mecánicas.
- **Posibles Dificultades y Soluciones:**
 - *Desbalance en roles o participación:* Rotar roles en actividades posteriores o aplicar evaluaciones de pares.
 - *Falta de familiaridad con herramientas TIC:* Realizar sesiones introductorias y proveer tutoriales sencillos.
 - *Conflictos entre equipos:* Mediar con dinámicas de resolución y reforzar reglas de respeto.
 - *Desmotivación o baja participación:* Incentivar con recompensas visibles, retroalimentación positiva y variedad en actividades.
 - *Limitaciones de tiempo:* Priorizar actividades esenciales y flexibilizar tiempos sin perder objetivos.

Con estas recomendaciones, la experiencia “Administrando el Paraíso” puede implementarse exitosamente, maximizando aprendizajes y fomentando un ambiente inclusivo, motivador y práctico en el aula universitaria.