

Ética, responsabilidad y cumplimiento normativo en turismo sostenible

Economía, Administración & Contaduría | Hotelería y turismo

Descripción del Curso

DESCRIPCIÓN

En el marco de la asignatura Hotelería y Turismo, este curso está estructurado para desarrollar competencias integrales en ámbitos técnicos, éticos y de gestión aplicables a la atención al huésped y a las operaciones diarias. Todas las unidades orientan a comprender y aplicar principios de calidad, servicio y cumplimiento normativo dentro de entornos hoteleros. La Unidad 4, diseñada para promover ética, responsabilidad y cumplimiento, se centra en el diseño de políticas y procedimientos institucionales que regulen la conducta, garanticen la seguridad y orienten las operaciones. Esta unidad aborda la creación de códigos de conducta, Procedimientos Operativos Estándar (POE) y mecanismos de monitoreo, auditoría y mejora continua, con el objetivo de generar prácticas consistentes, transparentes y orientadas al cliente. En conjunto, el curso pretende formar profesionales capaces de integrar teoría y práctica para lograr experiencias de alto valor para el huésped, al tiempo que fortalecen la gobernanza, la integridad y la sostenibilidad operativa de la organización.

Competencias

COMPETENCIAS

- Analizar, diseñar y aplicar políticas de ética y cumplimiento en contextos hoteleros y de turismo.
- Desarrollar y documentar Procedimientos Operativos Estándar (POE) para la atención al huésped con criterios éticos y de seguridad.
- Evaluar riesgos de incumplimiento y proponer medidas de mitigación y control interno.
- Monitorear, auditar y promover la mejora continua de prácticas institucionales.
- Comunicar de forma clara y diligente códigos de conducta y procedimientos a equipos interdisciplinarios.
- Aplicar marcos éticos y de cumplimiento en situaciones reales de atención al huésped y en operaciones diarias.
- Trabajar de manera colaborativa para promover una cultura organizacional centrada en la ética, la responsabilidad y la calidad del servicio.

Requerimientos

REQUERIMIENTOS

- Conocimientos básicos en administración hotelera y principios de servicio al cliente.
- Interés y compromiso con la ética profesional, la responsabilidad y el cumplimiento normativo.
- Acceso a computadora o dispositivo digital con conexión a Internet para actividades y prácticas.
- Participación activa en clases teóricas y prácticas, con lectura y análisis de casos.
- Capacidad para trabajar en equipo y comunicar ideas de forma clara y respetuosa.

Unidades del Curso

Unidad 1: Unidad 1: Dilemas éticos y cumplimiento normativo en turismo sostenible

Objetivos de Aprendizaje

- Identificar dilemas éticos y normativos en casos de turismo sostenible.
- Aplicar principios éticos (justicia, beneficencia, no maleficencia, derechos humanos) y marcos legales relevantes para proponer soluciones.
- Elaborar un informe analítico con recomendaciones y fundamentos éticos y legales.

Contenidos Temáticos

1. **Tema 1:** Dilemas éticos en turismo sostenible. Descripción corta: conflictos entre conservación ambiental, beneficio económico y derechos de comunidades locales.
2. **Tema 2:** Marco ético y controles de cumplimiento. Descripción corta: principios de ética empresarial, código de conducta y políticas internas de cumplimiento.
3. **Tema 3:** Análisis de casos y herramientas de decisión. Descripción corta: uso de marcos de decisión ética y revisión de marcos legales para resolver dilemas.

Actividades

- **Actividad 1: Análisis de caso ético en grupo** - Descripción: se presenta un caso práctico de turismo sostenible con un dilema ético y de cumplimiento; los grupos identifican las partes interesadas, aplican principios éticos y proponen una solución. Puntos clave: identificación de dilemas, justificación ética y legal, propuesta de acción. Aprendizajes: capacidad de analizar dilemas y justificar decisiones.
- **Actividad 2: Debate estructurado sobre cumplimiento normativo** - Descripción: debate en clase con roles para defender diferentes enfoques de cumplimiento, considerando impactos en stakeholders. Puntos clave: argumentación, escucha activa, síntesis de marcos legales. Aprendizajes: comprensión de diferentes perspectivas y fortalecimiento del razonamiento crítico.
- **Actividad 3: Informe analítico de caso** - Descripción: cada equipo redacta un informe que sintetiza el análisis del dilema y propone recomendaciones fundadas en ética y normativa. Puntos clave: estructura de informe, respaldo en principios y normas, recomendaciones operativas. Aprendizajes: habilidad de comunicar conclusiones de forma clara y fundamentada.

- **Actividad 4: Presentación de solución ética** - Descripción: presentación breve ante la clase de la solución propuesta, con enfoque en impacto y viabilidad. Puntos clave: claridad, persuasión, evidencia. Aprendizajes: comunicación oral y defensa de argumentos.
- **Actividad 5: Revisión de códigos de ética** - Descripción: revisión comparativa de códigos de ética de diferentes hoteles y cadenas para identificar buenas prácticas y carencias. Puntos clave: diagnóstico de políticas, recomendaciones de mejora. Aprendizajes: reconocimiento de buenas prácticas y requisitos legales.
- **Actividad 6: Elaboración de una ficha de dilemas éticos** - Descripción: cada participante elabora una ficha que describe un dilema típico de turismo sostenible, sus actores, principios implicados y posibles resoluciones. Puntos clave: sistematización de dilemas, uso de marcos éticos. Aprendizajes: capacidad de identificar y documentar dilemas para futuras referencias.

Evaluación

La evaluación de esta unidad se alinea con el Objetivo General (O1):

- Evaluación de análisis de caso y justificación ética y legal: rúbrica de análisis y resolución de dilemas (40%).
- Informe analítico de caso: claridad, fundamentación ética y cumplimiento normativo (30%).
- Participación y debate en clase (15%).
- Presentación de solución ética (15%).

Unidad 2: Marcos regulatorios y cumplimiento en hoteles y servicios turísticos

Objetivos de Aprendizaje

- Identificar normas ambientales, laborales y de seguridad aplicables a hoteles y servicios turísticos.
- Aplicar la normativa a escenarios reales y proponer medidas de cumplimiento.
- Evaluar brechas de cumplimiento y proponer planes de acción.

Contenidos Temáticos

1. **Tema 1:** Normas ambientales en turismo. Descripción corta: gestión de residuos, agua, energía y biodiversidad en operaciones hoteleras.
2. **Tema 2:** Normas laborales y de seguridad en hostelería. Descripción corta: seguridad ocupacional, prevención de riesgos y derechos laborales del personal.
3. **Tema 3:** Cumplimiento normativo, auditoría y certificaciones. Descripción corta: permisos, licencias, auditorías y certificaciones relevantes para hoteles y servicios turísticos.

Actividades

- **Actividad 1: Análisis de regulación ambiental en un hotel** - Descripción: revisión de normativas ambientales aplicables a un hotel y elaboración de un plan de cumplimiento. Puntos clave: identificación de normativas, medidas de cumplimiento, indicadores de desempeño. Aprendizajes: reconocimiento de requisitos ambientales y diseño de

acciones concretas.

- **Actividad 2: Simulación de auditoría de seguridad** - Descripción: los alumnos simulan una auditoría de seguridad en un servicio turístico, detectando no conformidades y proponiendo acciones correctivas. Puntos clave: metodología de auditoría, priorización de riesgos, planes de acción. Aprendizajes: habilidades de auditoría y priorización de riesgos.
- **Actividad 3: Checklists de cumplimiento operativo** - Descripción: desarrollo de listas de verificación para cumplimiento ambiental, laboral y de seguridad en una operación hotelera. Puntos clave: criterios, responsables, plazos. Aprendizajes: herramientas prácticas para monitorizar el cumplimiento.
- **Actividad 4: Estudio de caso sobre permisos y licencias** - Descripción: análisis de un caso real de obtención de permisos y certificaciones para abrir o ampliar un servicio turístico. Puntos clave: requisitos legales, tiempos, costos. Aprendizajes: comprensión del proceso de cumplimiento regulatorio.
- **Actividad 5: Taller de normativas aplicadas a una cadena hotelera** - Descripción: trabajo en equipo para mapear normas aplicables a una cadena hotelera y proponer un plan de cumplimiento integral. Puntos clave: alcance, jerarquía normativa, alineación con políticas internas. Aprendizajes: visión integrada del cumplimiento.
- **Actividad 6: Presentación de plan de cumplimiento** - Descripción: presentación de un plan de cumplimiento para un caso hipotético, incluyendo cronograma y métricas. Puntos clave: comunicación, viabilidad, impacto. Aprendizajes: habilidades de comunicación y viabilidad operativa.

Evaluación

La evaluación de esta unidad se alinea con el Objetivo General (O2):

- Mapa de normativas y análisis de brechas (40%).
- Diseño de herramientas de cumplimiento (checklists y planes de acción) (30%).
- Actividad de auditoría simulada y informe de hallazgos (20%).
- Participación en trabajos en equipo y presentaciones (10%).

Unidad 3: Unidad 3: Impacto de prácticas de turismo sostenible en reputación institucional, seguridad y viabilidad económica

Objetivos de Aprendizaje

- Analizar la relación entre sostenibilidad y reputación institucional.
- Evaluar efectos de prácticas sostenibles en seguridad y satisfacción del cliente.
- Analizar indicadores económicos y de viabilidad para prácticas sostenibles.

Contenidos Temáticos

1. **Tema 1: Reputación y transparencia.** Descripción corta: comunicación con stakeholders y gestión de la imagen institucional ante prácticas sostenibles.

2. **Tema 2:** Seguridad del cliente y salud. Descripción corta: higiene, prevención de riesgos y seguridad durante la experiencia del huésped.
3. **Tema 3:** Viabilidad económica y ROI de sostenibilidad. Descripción corta: costos, ahorros y beneficios económicos de prácticas sostenibles.

Actividades

- **Actividad 1: Análisis de impacto reputacional ante crisis sostenibles** - Descripción: estudio de caso donde una marca enfrenta una crisis de sostenibilidad y se evalúan respuestas y resultados en reputación. Puntos clave: manejo de crisis, comunicación y responsabilidad. Aprendizajes: relación entre acciones sostenibles y reputación.
- **Actividad 2: Evaluación de riesgos y seguridad para clientes** - Descripción: taller para identificar riesgos de seguridad en experiencias turísticas y proponer medidas preventivas. Puntos clave: evaluación de riesgos, higiene y protocolos. Aprendizajes: mejoras en seguridad y experiencia del cliente.
- **Actividad 3: Análisis costo-beneficio de prácticas sostenibles** - Descripción: análisis económico de una práctica sostenible (p. ej., uso eficiente de energía) y su impacto en costos, ingresos y ROI. Puntos clave: métricas, payback, inversión. Aprendizajes: toma de decisiones basada en datos.
- **Actividad 4: Indicadores de sostenibilidad y satisfacción** - Descripción: diseño de un panel de indicadores para medir reputación, seguridad y viabilidad. Puntos clave: selección de KPIs, recopilación de datos. Aprendizajes: monitoreo continuo.
- **Actividad 5: Caso de comunicación institucional** - Descripción: desarrollo de una estrategia de comunicación para divulgar prácticas sostenibles de manera responsable. Puntos clave: transparencia, claridad y ética comunicativa. Aprendizajes: gestión de la reputación a través de la comunicación.
- **Actividad 6: Presentación de informe de impacto** - Descripción: presentación final de un informe que integra reputación, seguridad y viabilidad económica. Puntos clave: síntesis y recomendaciones. Aprendizajes: comunicación profesional y toma de decisiones informadas.

Evaluación

La evaluación de esta unidad se alinea con el Objetivo General (O3):

- Informe de impacto: análisis de reputación, seguridad y viabilidad (40%).
- Proyecto de indicadores y panel de KPIs (30%).
- Estudio de caso y plan de mejoras (20%).
- Participación y presentaciones (10%).

Unidad 4: Unidad 4: Diseño de políticas y procedimientos institucionales para promover ética, responsabilidad y cumplimiento en la atención al huésped y en operaciones diarias

Objetivos de Aprendizaje

- Elaborar un marco de políticas de ética y cumplimiento para hotelería.

- Diseñar procedimientos operativos estándar (POE) para atención al huésped con criterios éticos y de seguridad.
- Proponer mecanismos de monitoreo, auditoría y mejora continua.

Contenidos Temáticos

1. **Tema 1:** Diseño de políticas de ética y cumplimiento. Descripción corta: código de conducta, gestión de conflictos de interés y protección de datos.
2. **Tema 2:** Procedimientos operativos para atención al huésped. Descripción corta: trato respetuoso, accesibilidad, seguridad y calidad del servicio.
3. **Tema 3:** Auditoría, monitoreo y mejora continua. Descripción corta: indicadores, revisiones periódicas y formación continua.

Actividades

- **Actividad 1: Taller de diseño de código de conducta** - Descripción: grupo elaborando un código de conducta para un hotel hipotético, identificando principios, sanciones y mecanismos de difusión. Puntos clave: integridad, transparencia, capacitación. Aprendizajes: diseño de políticas claras y aplicables.
- **Actividad 2: Diseño de POE para atención al huésped** - Descripción: creación de procedimientos operativos para recepción y servicio al huésped con énfasis en ética y seguridad. Puntos clave: flujos, roles, criterios de calidad. Aprendizajes: estandarización de prácticas de alto valor ético.
- **Actividad 3: Plan de auditoría y formación** - Descripción: desarrollo de un plan de auditoría interna y de un programa de formación para personal en ética, cumplimiento y seguridad. Puntos clave: cronograma, métricas y capacitación. Aprendizajes: cultura de cumplimiento y mejora continua.
- **Actividad 4: Revisión de políticas y ética en atención al huésped** - Descripción: análisis crítico de políticas existentes y propuestas de mejora para casos reales. Puntos clave: sesgos, derechos del huésped, accesibilidad. Aprendizajes: mejora de políticas a través de revisión física.
- **Actividad 5: Elaboración de plan de comunicación de políticas** - Descripción: desarrollo de estrategias para comunicar políticas a huéspedes y personal de forma clara y ética. Puntos clave: claridad, accesibilidad, lenguaje inclusivo. Aprendizajes: comunicación eficaz de ética y cumplimiento.
- **Actividad 6: Presentación de políticas integradas** - Descripción: presentación final de un conjunto de políticas, POE y plan de monitoreo para un hotel ficticio. Puntos clave: coherencia, factibilidad y sostenibilidad. Aprendizajes: síntesis y defensa de políticas integrales.

Evaluación

La evaluación de esta unidad se alinea con el Objetivo General (O4):

- Documento de políticas y POE (40%).
- Plan de monitoreo/auditoría y programa de formación (30%).
- Presentación final de políticas integradas (20%).

- Participación y aportes en talleres (10%).