

Título del caso: Acoso y omisión institucional durante una práctica profesional

Elaborado por: Jacqueline Moreno Potignon, Ismael Frías y Juan Manuel Palomares Cantero

Contexto del caso

El caso se sitúa en el contexto de las prácticas profesionales en el sector turístico-hotelerero en México, específicamente en el año 2024, cuando el Hotel Luna Nueva estableció un convenio de colaboración con la Universidad de Hospitalidad para recibir estudiantes en formación. Este tipo de programas busca complementar la preparación académica con experiencia práctica en entornos reales de trabajo, bajo un marco institucional que idealmente garantiza condiciones de aprendizaje ético y profesional.

En México, los convenios de prácticas profesionales entre instituciones educativas y empresas están regulados por lineamientos internos y, en ocasiones, por normativas de la Secretaría de Educación Pública. Aunque estos programas no generan una relación laboral formal, implican obligaciones éticas y contractuales tanto para los centros de trabajo como para las universidades que los promueven. Se espera que los estudiantes sean tratados con dignidad, se respete su condición de aprendices, y se les proteja frente a posibles abusos o vulneraciones a sus derechos humanos.

En el sector hotelero, caracterizado por dinámicas laborales intensivas y jerarquías operativas marcadas, la relación entre personal de base, supervisores y practicantes puede ser particularmente delicada. En muchos casos, los estudiantes son integrados como parte de los equipos operativos sin una capacitación específica en materia de derechos, protocolos de denuncia o mecanismos de protección. Además, la prevalencia de una cultura organizacional que prioriza la rentabilidad, la imagen institucional y la conservación del personal experimentado puede dificultar el reconocimiento de conflictos éticos o la atención oportuna de conductas inapropiadas.

En este entorno, Adriana, estudiante universitaria en prácticas, experimentó una situación de acoso por parte de un superior jerárquico. Al reportar el hecho al gerente de recepción, la respuesta institucional inmediata no solo desestimó la denuncia, sino que responsabilizó implícitamente a la víctima por generar "provocaciones", subordinando su bienestar al valor operativo del agresor para el hotel. Esta respuesta revela un patrón de omisión en la aplicación de códigos de ética laboral, así como la ausencia de protocolos efectivos para la atención de conflictos sensibles.

La posterior intervención de la universidad, a través de sus autoridades y en coordinación con otro supervisor del hotel, evidenció la necesidad de instancias externas para restablecer condiciones mínimas de seguridad y respeto. La decisión institucional de suspender la relación con el hotel pone en evidencia la tensión entre los principios formativos de las universidades y las prácticas institucionales de empresas que, aunque ofrecen espacios de formación, pueden carecer de estructuras claras para el resguardo ético de los estudiantes.

El caso ilustra cómo las relaciones entre universidades y empresas, cuando no están acompañadas por mecanismos de prevención, monitoreo y sanción, pueden derivar en situaciones de vulnerabilidad, y plantea interrogantes sobre la responsabilidad compartida frente a escenarios de acoso en el entorno de prácticas profesionales.

Análisis del contexto del caso

1. ¿Cómo influye la cultura organizacional del sector hotelero en la forma en que se atienden las denuncias de acoso laboral?
2. ¿Qué responsabilidad tienen las universidades al establecer convenios de prácticas con empresas que carecen de protocolos claros de protección a los estudiantes?
3. ¿Cómo incide la relación asimétrica entre practicante y supervisor en la posibilidad de ejercer derechos y levantar denuncias éticas?

4. ¿Qué impacto tiene la ausencia de canales institucionales efectivos de denuncia sobre la confianza de los estudiantes en los programas de formación dual?

Identificación del dilema ético

5. ¿Es éticamente aceptable que una empresa priorice la permanencia de un trabajador valioso por encima de atender una denuncia legítima de acoso?
6. ¿Qué debería prevalecer: el cumplimiento formal de la práctica profesional o la defensa de la dignidad y bienestar de la estudiante afectada?
7. ¿Qué dilemas enfrenta Adriana al tener que decidir entre continuar con la práctica o retirarse sin concluir un requisito académico clave?

Valores y principios en conflicto

8. ¿Qué valores están en tensión en este caso: justicia, dignidad, lealtad institucional, reputación empresarial, formación académica?
9. ¿Cómo se relacionan los principios de protección a los más vulnerables con la necesidad de sostener convenios de colaboración entre universidades y empresas?
10. ¿Qué responsabilidades éticas tienen los supervisores directos y las gerencias al recibir una denuncia de acoso?
11. ¿Qué principios deberían guiar la intervención de la universidad frente a un entorno laboral que vulnera a sus estudiantes?

Exploración de alternativas éticas

12. ¿Qué otras medidas podía tomar el hotel más allá del cambio de área y la sanción menor al agresor?
13. ¿Hubiera sido más ético por parte de la universidad establecer un protocolo de seguimiento, reparación o acompañamiento a Adriana?
14. ¿Qué implicaciones tendría para el sector académico mantener relaciones con empresas que no garantizan un entorno ético para sus practicantes?

Toma de decisión y reflexión profesional

15. Si tú fueras parte del comité universitario, ¿cómo habrías actuado ante esta situación y qué decisión habrías tomado frente al convenio con el hotel?
16. ¿Qué tipo de acompañamiento ético deben ofrecer las universidades a sus estudiantes cuando enfrentan entornos hostiles en sus prácticas profesionales?
17. ¿Qué aprendizajes ofrece este caso sobre el ejercicio de liderazgo ético y la defensa de la dignidad en contextos laborales formativos?

Conclusiones

18. ¿Qué enseñanzas éticas deja este caso sobre la responsabilidad compartida entre instituciones educativas y empresas en la protección del estudiante?
19. ¿Cómo puede fortalecerse una cultura institucional de denuncia, protección y reparación en programas de formación dual?
20. ¿Qué tipo de liderazgo necesitan los sectores educativo y empresarial para garantizar prácticas profesionales libres de violencia y basadas en el respeto mutuo?