

RECEPCIÓN: 08/07/25
APROBACIÓN: 11/09/25

02

Ética en hospedaje: Una revisión sistemática de los códigos en el sector de alojamiento

Ethics in lodging: A systematic review of codes in the accommodation sector

Resumen

Este estudio presentó una Revisión Sistemática de Literatura (RSL) sobre los códigos de ética en la industria hotelera, con el objetivo de mapear el conocimiento acumulado, identificar patrones emergentes y revelar vacíos críticos en la investigación académica. La pregunta central abordó cómo se han desarrollado, implementado y evaluado los códigos de ética en el sector de alojamiento a nivel internacional. Bajo el protocolo PRISMA, se analizaron 15 estudios (11 de Scopus y 4 de Dimensions) mediante herramientas bibliométricas en RStudio y Bibliometrix. Los resultados evidenciaron una producción científica limitada pero creciente, con énfasis en liderazgo ético, sostenibilidad y cultura organizacional. Se concluyó que la efectividad de los códigos depende de su integración en la práctica gerencial, especialmente a través del liderazgo ético. Además, se detectó una fuerte segmentación temática y una predominancia de métodos cuantitativos, lo que resalta la necesidad de enfoques cualitativos y estudios interculturales más amplios en futuras investigaciones.

Palabras clave: ética en hotelería, códigos de ética hotelera, liderazgo ético en turismo, revisión sistemática en hotelería, sostenibilidad en la industria hotelera

Maribel Bonilla-Tenén

Universidad de Cuenca
maribel.bonillat96@ucuenca.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0004-1697-6267>
Cuenca, Ecuador

Diana Ortiz-Aguayza

Universidad de Cuenca
elizabeth.ortiz@ucuenca.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0008-3642-0134>
Cuenca, Ecuador

Lourdes Sánchez-Rodas

Universidad de Cuenca
lourdes.sanchez@ucuenca.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0003-3482-8404>
Cuenca, Ecuador

Freddy Espinoza-Figueroa

Universidad de Cuenca
freddy.espinoza@ucuenca.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-9114-2183>
Cuenca, Ecuador

Abstract

This study conducted a Systematic Literature Review (SLR) on codes of ethics in the hospitality industry, aiming to map the existing body of knowledge, identify emerging patterns, and highlight critical research gaps. The central research question explored how ethical codes have been developed, implemented, and evaluated within the global lodging sector. Following the PRISMA protocol, fifteen studies (eleven from Scopus and four from Dimensions) were analyzed using bibliometric tools in RStudio and the Bibliometrix package. Findings revealed a limited but growing body of academic literature, with a thematic focus on ethical leadership, sustainability, and organizational culture. The review concluded that the effectiveness of ethical codes largely depends on their integration into managerial practice, particularly through ethical leadership. Furthermore, the analysis exposed a thematic fragmentation and a predominance of quantitative approaches, underscoring the need for more qualitative and cross-cultural studies to deepen understanding of ethical practices in the hospitality context.

Keywords: hospitality ethics, hotel codes of ethics, ethical leadership in tourism, systematic review in hospitality, sustainability in the hotel industry

Introducción

La industria hotelera, pilar fundamental del sector turístico global, enfrenta hoy un desafío silencioso pero trascendental relacionado con sus prácticas éticas empresariales. Aunque los establecimientos hoteleros proclaman su compromiso con la sostenibilidad, la responsabilidad social y el buen gobierno corporativo, existe una paradójica ausencia de estructuras formales que guíen estas aspiraciones (González-Rodríguez et al., 2019). En Ecuador, esta realidad se manifiesta de forma particularmente evidente cuando, al solicitar información sobre los códigos de ética que rigen sus operaciones, numerosos hoteles revelan la inexistencia de tales documentos o los clasifican como material confidencial, inaccesible al escrutinio público. Esta situación plantea interrogantes fundamentales sobre la congruencia entre el discurso corporativo y las prácticas reales en un sector donde la confianza del huésped

constituye un activo invaluable (Del Junco et al., 2018).

La literatura científica sobre los códigos éticos en el sector hotelero muestra que, aunque estos documentos existen y abordan temas como los conflictos de interés, las relaciones con los clientes y las normas de conducta, su implementación y evaluación efectiva siguen siendo limitadas y poco estudiadas en comparación con otros sectores empresariales (Coughlan, 2001; Nicolaides, 2019; Oh, 2022; Tavitiyaman et al., 2018; Stevens, 1997). La investigación sobre los códigos de ética en la hotelería indica que, si bien muchas organizaciones cuentan con códigos escritos que incorporan valores como la integridad, la igualdad y la equidad, estos documentos suelen centrarse en aspectos específicos, como conflictos de interés, las relaciones con los clientes o la aceptación de regalos, y rara vez abordan de manera integral

su desarrollo, implementación y monitoreo dentro de las empresas hoteleras (Coughlan, 2001; Komunga, 2020; Stevens, 1997).

La efectividad de estos códigos depende en gran medida de su integración en la cultura organizacional y de la capacidad de los líderes para promover comportamientos éticos en todos los niveles (Komunga, 2020; Nicolaides, 2019; Yang et al., 2023). Además, la estructura organizacional y la comunicación interna influyen en cómo los empleados comprenden y aplican los códigos, lo que puede afectar tanto el desempeño como la reputación de la empresa (Tavitiyaman et al., 2018; Yastrebova et al., 2022). Sin embargo, persisten desafíos como la falta de actualización de los códigos, la diversidad cultural de los empleados y clientes, y la tendencia a tratar la ética como un requisito formal más que como una práctica viva y adaptativa (Tavitiyaman et al., 2018; Nicolaides, 2019).

El presente estudio, desarrollado a partir de una Revisión Sistemática de Literatura (RSL) bajo los lineamientos metodológicos PRISMA (Centro Cochrane Iberoamericano, 2011; Fisch & Block, 2018), tuvo como propósito mapear el estado actual del conocimiento sobre los códigos de ética en la industria hotelera, identificando patrones, tendencias y vacíos relevantes en la producción científica existente. La motivación central que dio origen a esta investigación se encuentra en una constatación empírica:

durante una etapa preliminar del trabajo, los autores intentaron acceder a los códigos de ética de diversos establecimientos hoteleros en su país de origen, sin éxito.

Frente a esta realidad, surgió la necesidad de mirar más allá del contexto inmediato y recurrir a la literatura científica internacional para comprender cómo se ha abordado el tema de los códigos de ética en otros escenarios, qué marcos teóricos y metodológicos se han utilizado y qué lecciones pueden extraerse de esas experiencias. En este marco, la RSL se configuró como la herramienta más adecuada para identificar y analizar de forma rigurosa el conocimiento acumulado sobre este tema, permitiendo construir una visión integral y comparada.

En síntesis, esta RSL espera encontrar que: (i) la literatura sobre códigos de ética en hotelería es aún limitada, aunque creciente; (ii) el liderazgo ético y la cultura organizacional constituyen los vectores que convierten los códigos en prácticas reales; y (iii) persiste una fragmentación temática y metodológica que dificulta su evaluación comparada. La contribución del estudio es triple: primero, sistematiza el corpus 2004–2024 mediante un protocolo PRISMA y análisis bibliométrico reproducible; segundo, mapea tres clústeres troncales (sostenibilidad/fundamentos, liderazgo ético y enfoque técnico-operativo); y tercero, delimita vacíos críticos (déficit de estudios cualitativos, ses-

go geográfico e insuficiente evaluación de implementación), proponiendo una agenda clara para la investigación y la gestión. Con ello, se ofrece a investigadores y directivos de un marco sintético para diseñar, implementar y auditar códigos de ética con una mayor alineación cultural y operativa.

Metodología

La metodología de esta investigación se estructuró a partir de una Revisión Sistemática de la Literatura (RSL), seleccionada por su capacidad para sintetizar de manera rigurosa los hallazgos de múltiples estudios primarios (Fisch & Block, 2018). Este enfoque permitió identificar investigaciones clave orientadas al análisis de la relación entre los códigos de ética y la industria del alojamiento, ofreciendo una visión comprehensiva y comparativa del conocimiento existente.

Para guiar el proceso de revisión, se adoptó el protocolo PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses), el cual proporcionó un marco metodológico claro y replicable. Siguiendo las recomendaciones del Centro Cochrane Iberoamericano (2011), se cumplieron de forma sistemática las etapas de identificación, cribado (triaje), evaluación de elegibi-

lidad e inclusión final de los estudios pertinentes, con el fin de asegurar la coherencia y relevancia de los documentos seleccionados.

Durante la fase de identificación, se realizó una búsqueda exhaustiva en la base de datos Scopus, empleando un operador booleano diseñado específicamente para maximizar la pertinencia de los resultados (véase Tabla 1). Este proceso permitió conformar un corpus de análisis sólido y, al mismo tiempo, sentar las bases para una interpretación crítica y fundamentada de las tendencias y vacíos presentes en la literatura científica sobre ética en el sector hotelero.

Tabla 1

Criterios de inclusión, búsqueda y procesamiento de la literatura

Base de datos	Rango de análisis	Resultados	Operador booleano	Procesamiento
Scopus	2004-2024	97	(ethics) AND (“hotel management”) OR (“ethics code”) AND (“hotel management”)	R Studio + Bibliometrix

En la fase inicial de identificación se recuperaron 97 documentos a partir de la búsqueda en la base de datos Scopus. Se recurrió a este base debido a que cuenta con metadatos estandarizados (DOI, citación, afiliaciones) que posibilitan análisis bibliométricos robustos. Este recorte metodológico aumenta la replicabilidad del estudio. Durante esta etapa se detectó un estudio duplicado, el cual fue eliminado, quedando un total de 96 registros únicos.

En la segunda etapa, correspondiente al triaje, se evaluó la relevancia preliminar de los estudios a partir de la lectura de títulos y resúmenes. Este proceso permitió seleccionar 31 documentos que mostraban una correspondencia directa con los objetivos de la investigación, mientras que 66 fueron descartados por no cumplir con los criterios temáticos definidos.

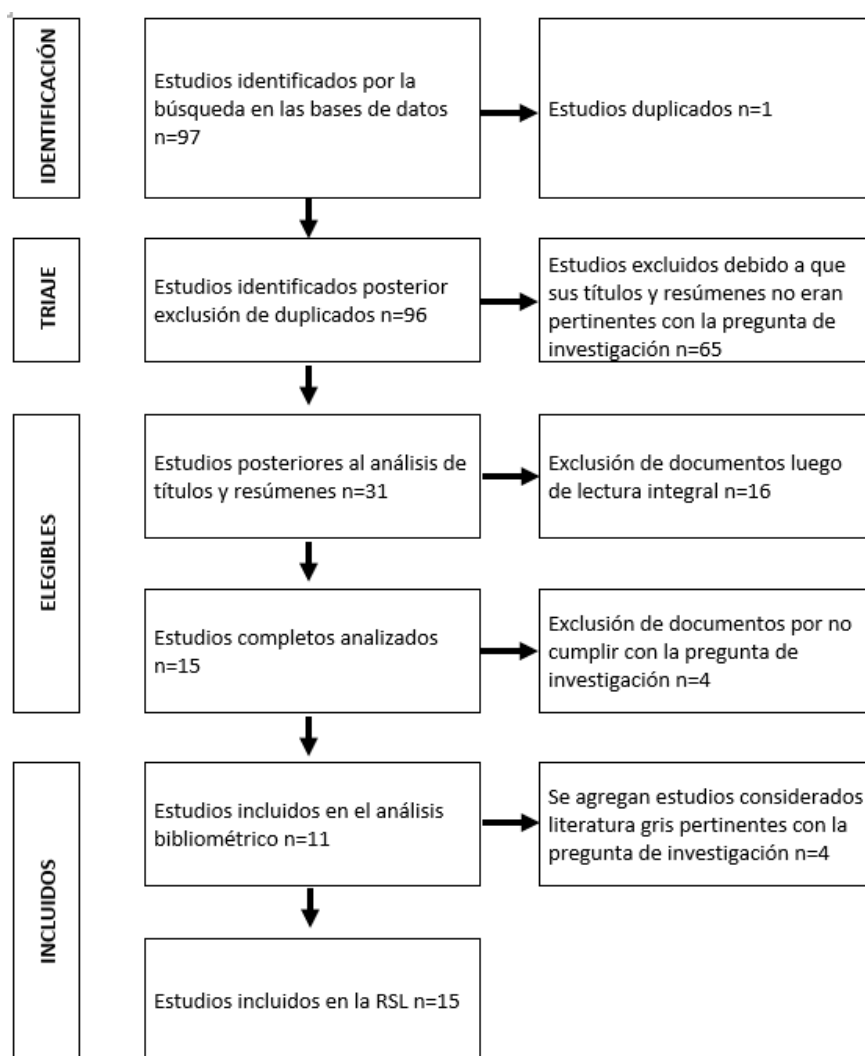
Posteriormente, en la fase de selección, se realizó una lectura completa e integral de los 31 estudios preseleccionados. Como resultado de esta revisión detallada, se excluyeron 11 documentos por no estar relacionados con el objeto de estudio, lo que redujo el corpus a 15 registros. No obstante, tras una evaluación más rigurosa de la pertinencia temática, se descartaron 4 estudios adicionales por no estar alineados con el enfoque central de la investigación, conformando un conjunto definitivo de 11 artículos científicos.

Con el propósito de complementar y enriquecer el análisis, se incorporó “literatura gris” (Schöpfel y Farace, 2009) proveniente de la base de datos Dimensions. Este esfuerzo permitió identificar cuatro estudios adicionales que cumplían con los criterios de inclusión establecidos, lo cual resulta particularmente valioso en temas emergentes. De

esta manera, se alcanzó un total de 15 estudios válidos y pertinentes que conformaron el corpus final utilizado en el análisis sistemático (véase Figura 1).

Figura 1

Protocolo PRISMA aplicado al estudio



Posteriormente, la información recuperada de la base de datos Scopus fue exportada en formato CSV, contemplando cinco agrupaciones de metadatos: información de citación, información bibliográfica, resumen y palabras clave, detalles de financiación y otros datos complementarios. Esta estructura permitió organizar de manera sistemática la información necesaria para el análisis bibliométrico.

Para dicho análisis se empleó el software RStudio (versión 4.4.0), en conjunto con la librería Bibliometrix (Aria & Cucurullo, 2017). Mediante la implementación de la función biblioshiny, se desplegó una interfaz interactiva basada en web que facilitó la exploración dinámica de los datos. Este procedimiento permitió obtener información relevante, como la evolución cronológica de la temática, el grado de interacción entre au-

tores, las fuentes más citadas y las palabras clave más recurrentes, entre otros indicadores bibliométricos clave (Iñiguez-Sánchez et al., 2024; Soliz-Carrión y Espinoza-Figueroa, 2023).

Se evaluó la integridad de los metadatos en 11 documentos de Scopus (véase Tabla 2), considerando 15 campos. Doce de ellos presentaron una completitud total (0 % de datos faltantes), lo que garantiza una alta calidad de la información básica. El campo de Palabras Clave (DE) mostró una ausencia mínima (9.09 %), mientras que Palabras Clave Plus (ID) presentó una integridad crítica (72.73 % faltante). El campo de Categorías de Ciencias (WC) estuvo completamente ausente. Estos resultados confirman la fiabilidad general de los datos empleados para el análisis bibliométrico.

Tabla 2*Integridad de los Metadatos*

Metadatos	Descripción	Conteo faltante	% faltante	Estado
AB	Resumen	0	0,00%	Excelente
C1	Afiliación	0	0,00%	Excelente
AU	Autor	0	0,00%	Excelente
CR	Referencias Citadas	0	0,00%	Excelente
RP	Autor Correspondiente	0	0,00%	Excelente
DI	DOI	0	0,00%	Excelente
DT	Tipo de Documento	0	0,00%	Excelente
SO	Revista	0	0,00%	Excelente
LA	Idioma	0	0,00%	Excelente
PY	Año de Publicación	0	0,00%	Excelente
TI	Título	0	0,00%	Excelente
TC	Citaciones Totales	0	0,00%	Excelente
DE	Palabras Clave	1	9,09%	Bueno
ID	Keywords Plus	8	72,73%	Crítico
WC	Categorías Científicas	11	100,00%	Completamente ausente

El análisis bibliométrico comprendió la descripción de la producción científica anual y, luego, la construcción de una nube de palabras a partir de las palabras clave de los estudios analizados. A continuación, se representó la producción científica por países y se identificaron las principales temáticas de investigación en esta área de estudio.

Finalmente, se llevó a cabo la Revisión Sistemática de Literatura (RSL) propiamente dicha, en la que se abordaron en profundidad las categorías y subcategorías temáticas emergentes de los estudios seleccionados.

Este proceso permitió integrar de manera crítica los hallazgos cuantitativos y cualitativos, generando una visión integral sobre la evolución, los enfoques y la profundidad con que se ha tratado la ética en el contexto de la industria hotelera durante las dos últimas décadas.

Resultados

Análisis Bibliométrico

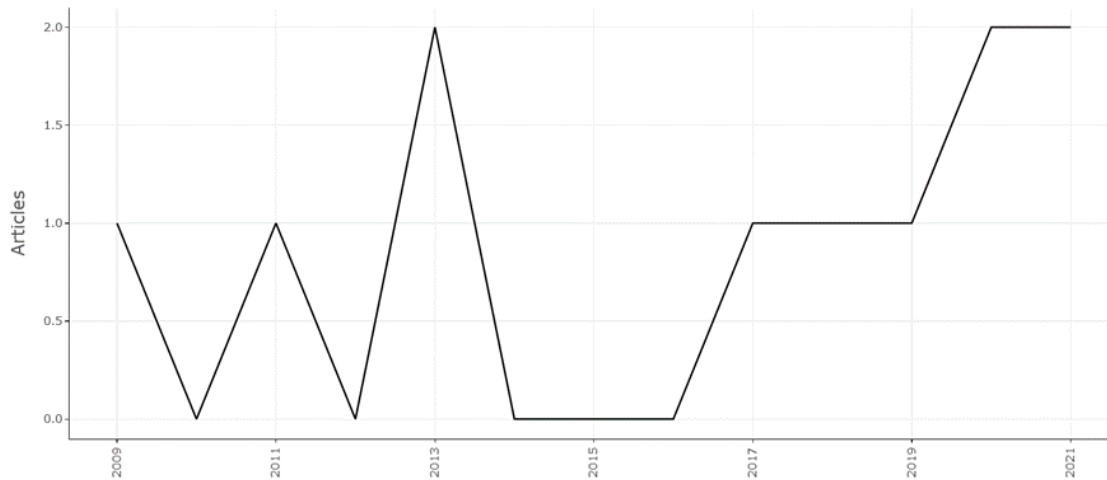
El examen de once publicaciones sobre ética en la industria hotelera, difundidas entre 2009 y 2021, revela un crecimiento anual promedio del 5,95 % en este campo. Estas contribuciones provienen de diez fuentes diferentes y reúnen a treinta autores, ninguno de ellos en solitario, manteniendo un índice de coautoría internacional del 45,45 %, lo que denota un elevado grado de colaboración académica. Con un impacto medio de 24,82 citas por documento, la línea temática se sustenta en 42 palabras clave, que reflejan diversidad conceptual, y en 835 referencias, lo que sugiere una base teórica robusta. La edad promedio de los estudios, de 7,45 años, indica que se trata de un campo de investigación aún emergente y en proceso de desarrollo.

El análisis de la producción anual (véa-

se Figura 2) pone de manifiesto una evolución irregular: hubo años sin publicaciones (2011, 2015 y 2016) y picos puntuales, como los dos trabajos en 2013. Desde 2017, sin embargo, la iniciativa se mantuvo constante con al menos un artículo por año, alcanzando dos en 2020 y 2021. Este patrón, pese a la estabilidad reciente, sugiere un interés académico todavía limitado en el estudio de la ética dentro del sector hotelero.

Figura 2

Producción científica anual



El análisis de la nube de palabras (véase la Figura 3) evidencia que el estudio de los códigos de ética en la industria hotelera gravita en torno al concepto de “liderazgo”, lo que subraya la relevancia de los dirigentes éticos en la configuración de la cultura organizacional. Junto a este término central emergen “comportamientos sostenibles” y “gestión ambiental”, lo que indica que la aplicación de los códigos de ética se vincula estrechamente con la responsabilidad ambiental y la sostenibilidad empresarial. Al mismo tiempo, “rentabilidad”, “innovación” y “gestión adaptativa” reflejan la búsqueda de equilibrio entre la viabilidad económica y el mantenimiento de estándares éticos, lo que sugiere que los hoteles procuran integrar prácticas éticas sin sacrificar su competitividad.

Los referentes geográficos, como “Islas Canarias”, “Las Palmas” y “España”, apuntan a un interés particular en esas regiones por adaptar los códigos de ética a contextos culturales y socioeconómicos concretos. En cuanto a los métodos, la aparición de términos como “encuesta por cuestionario”, “análisis de contenido” y “análisis espacio-temporal” indica que los investigadores recurren tanto a enfoques cuantitativos como cualitativos para evaluar la adopción y el impacto de dichos códigos. Por último, expresiones como “transparencia”, “conocimiento” y “aspectos filosóficos” reflejan la amplitud conceptual de la ética hotelera, que abarca desde la divulgación de información hasta la reflexión sobre sus fundamentos teóricos más profundos.

Figura 3

Nube de Palabras

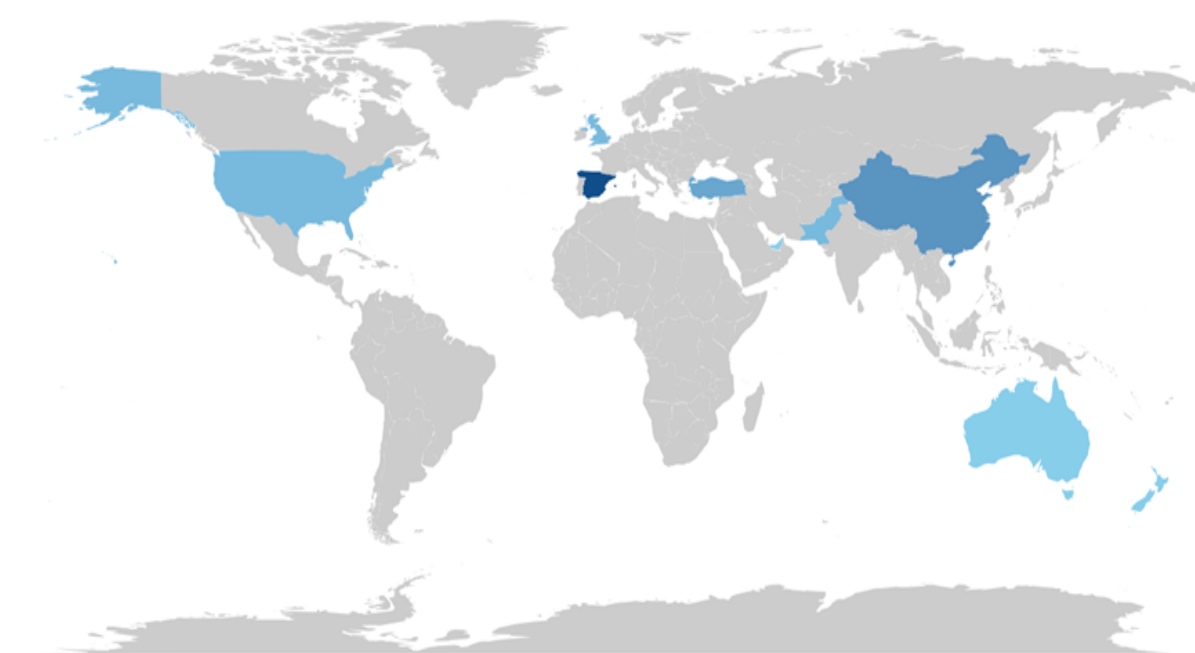


La Figura 4 muestra una dispersión global en la investigación sobre ética en el sector de la hospitalidad. España encabeza el registro con ocho publicaciones, seguida de China (cuatro) y Turquía (tres), lo que denota un marcado protagonismo europeo y asiático. Asimismo, destacan las aportaciones procedentes de Estados Unidos, Reino Unido, Australia y Nueva Zelanda, junto con contribuciones emergentes de Pakistán y de

los Emiratos Árabes Unidos, que señalan un interés creciente en Oriente Medio. Esta amplia representación geográfica subraya la relevancia internacional del estudio ético en la hotelería y favorece el intercambio de enfoques diversos, sentando las bases para futuras investigaciones colaborativas de alcance global.

Figura 4

Producción científica por países



La Figura 5 revela tres bloques temáticos principales en la investigación sobre ética en la hotelería. El bloque verde, el más denso, agrupa estudios centrados en la sostenibilidad y los fundamentos filosóficos del sector, con énfasis en la gestión basada en valores y el desarrollo económico responsable. Este eje temático subraya la transparencia a través del análisis de códigos éticos y de contenidos web, lo que apunta a una comunicación explícita de los principios éticos dentro de la industria hotelera.

Por su parte, el bloque rojo se enfoca en el liderazgo ético como motor de la innovación y la gestión del conocimiento en la hospitalidad. La presencia destacada de España y las Islas Canarias sugiere un fuerte interés regional en este ámbito, donde el liderazgo se erige como eje articulador para la adopción de buenas prácticas.

Finalmente, el bloque azul agrupa investigaciones de carácter técnico-operativo, con atención a métodos como el análisis espacio-temporal y la gestión adaptativa. El uso

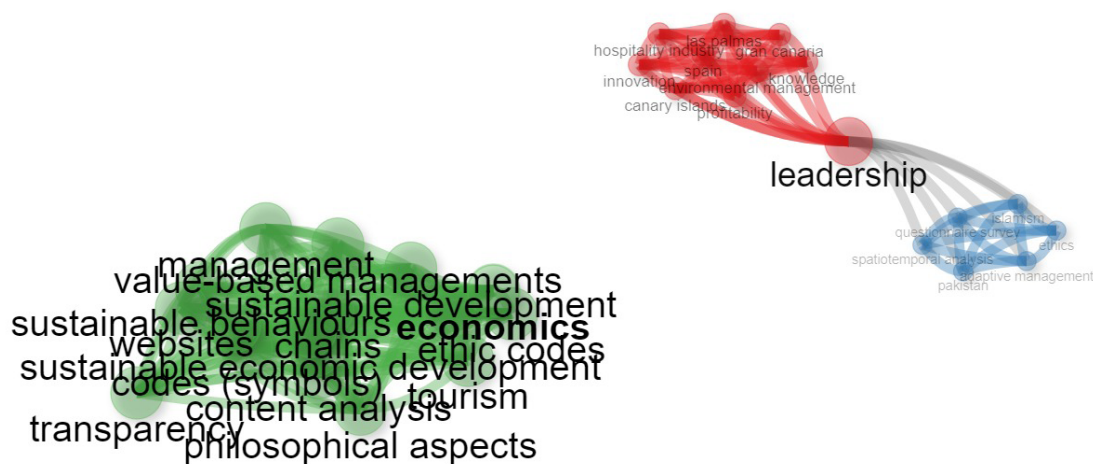
frecuente de encuestas estructuradas plantea una vía metodológica sólida para evaluar y medir la implementación de la ética en las operaciones hoteleras.

En conjunto, estos tres clústeres evidencian la multidimensionalidad del estudio ético

en la hotelería, que abarca desde la filosofía y la sostenibilidad hasta el liderazgo, la innovación y las prácticas operativas.

Figura 5

Temáticas clave de la investigación



La Figura 6 presenta la red de colaboración entre autores, reflejando un análisis de las relaciones científicas dentro del campo de la ética aplicada a la industria hotelera. Esta visualización revela la existencia de múltiples clústeres de colaboración que representan distintos núcleos de producción académica e intercambio intelectual. El

clúster rojo agrupa a algunos de los autores más influyentes del área, como Javed et al. (2016). La centralidad de sus nodos en la red y la densidad de las conexiones entre ellos sugieren una producción científica robusta y una colaboración frecuente y sostenida a lo largo del tiempo.

En el clúster salmón destacan Teng et al. (2018), cuyas contribuciones muestran una colaboración sólida, como lo indica el tamaño de los nodos. Su ubicación central en la red sugiere que actúan como un puente entre diversas corrientes investigativas, conectando perspectivas dispares dentro del campo. El clúster azul, conformado por Robina-Ramírez et al. (2020), se sitúa dentro del contexto europeo, particularmente en el ámbito hispano. Su posición en la red no solo denota una fuerte presencia regional, sino también una significativa capacidad de conexión con otros grupos, lo que apunta a la proyección internacional de sus investigaciones.

En el clúster verde destacan Paek y Chathoth (2013), quienes aportan una mirada desde Asia a la investigación sobre ética hotelera. Su ubicación en la red sugiere un enfoque más especializado, probablemente centrado en las particularidades culturales del continente. El clúster rosa reúne a Düzmezkalender et al. (2020), cuyo trabajo se enmarca en el contexto turco. Aunque con un enfoque regional, este grupo muestra potencial de proyección internacional, en parte debido a la coherencia interna de sus colaboraciones.

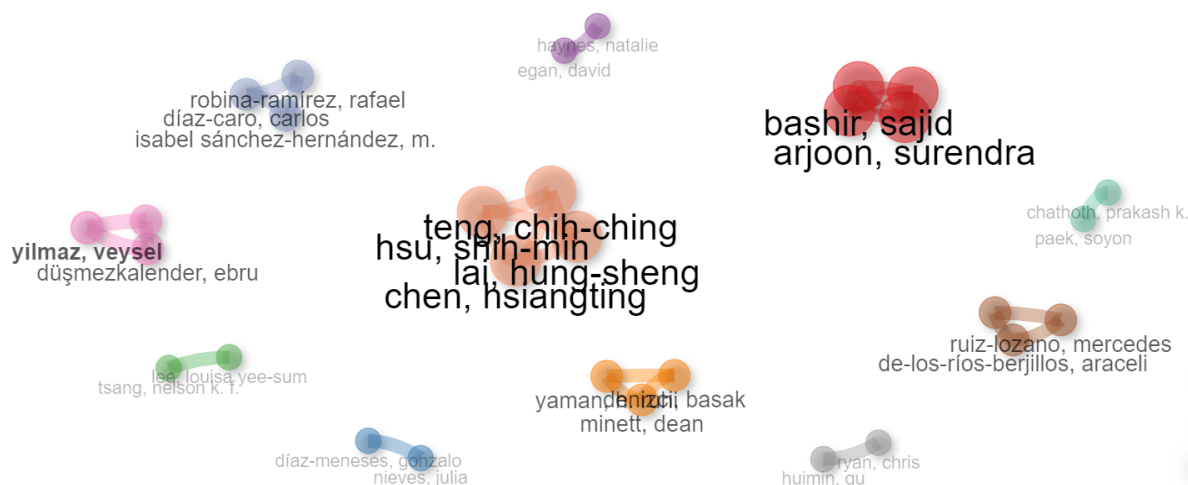
El clúster naranja, de menor tamaño, conecta a Minett et al. (2009). Si bien su presencia es discreta, el patrón de conexión sugiere un enfoque especializado en la ética empresarial dentro del sector hotelero. Por

su parte, el clúster marrón, conformado por Ruiz-Lozano et al. (2018), se desarrolla en el contexto español y se orienta hacia temas de sostenibilidad y ética empresarial desde una perspectiva ibérica.

El clúster celeste, integrado por Díaz-Meneses y Nieves (2019), evidencia una colaboración más incipiente o específica, con vínculos estrechos al grupo principal español, lo que podría interpretarse como una línea emergente dentro del panorama académico. El clúster gris representa una colaboración internacional puntual entre Huimin y Ryan (2011). Su posición estratégica en la red los convierte en un punto de articulación entre diversos enfoques investigativos, reflejando una vocación integradora. Finalmente, el clúster púrpura, compuesto por Haynes y Egan (2020), se sitúa en los márgenes de la red; esta ubicación periférica sugiere un enfoque investigativo más acotado, probablemente vinculado a áreas específicas de la gestión hotelera.

Figura 6

Red de colaboración entre autores



La Figura 7 presenta un diagrama de flujo tipo Sankey que ilustra las conexiones entre países colaboradores (AU_CO), autores (AU) y palabras clave (DE) relacionadas con la ética aplicada en la industria hotelera. Esta visualización permite identificar una notable diversidad geográfica en la producción científica, destacándose países como Hong Kong, España, Estados Unidos y Australia, lo que evidencia la existencia de una sólida red de colaboración internacional en este campo.

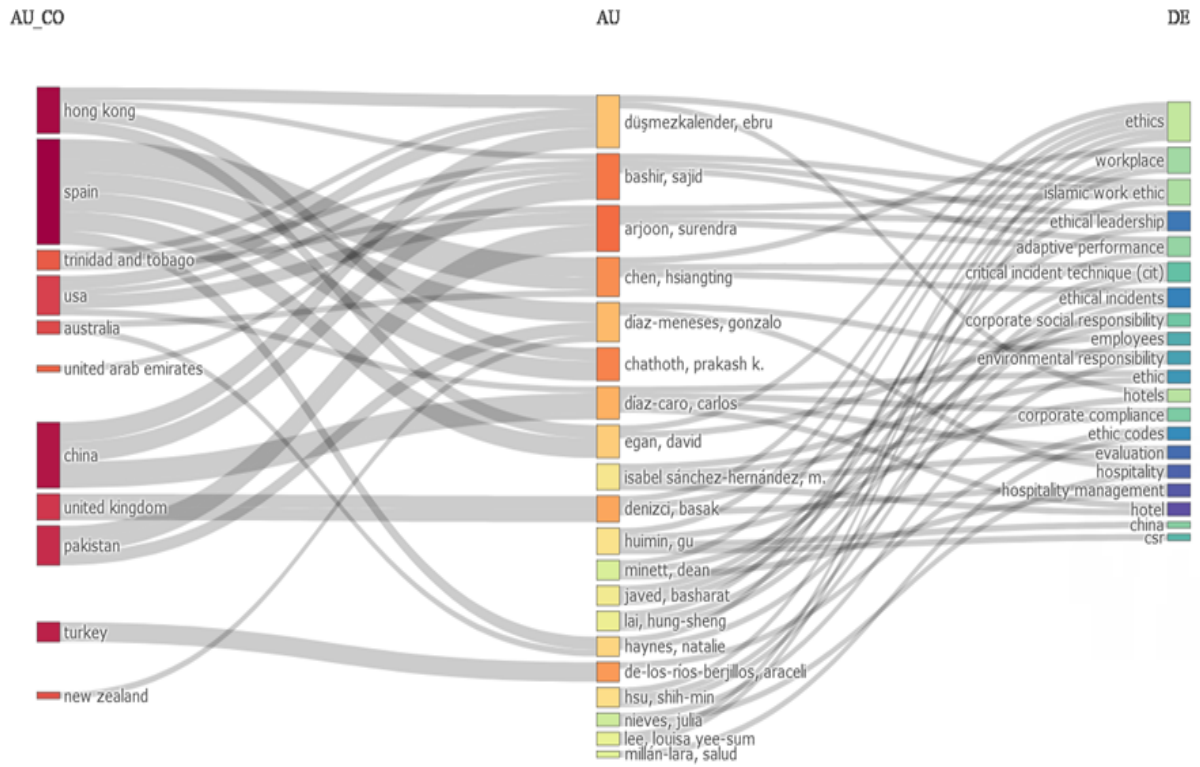
Entre los autores con mayor presencia en la red destacan Düşmezkalender (2020) y Javed et al. (2016), cuyas contribuciones aportan enfoques diversos que enriquecen la discusión sobre la ética en la hospitalidad desde distintas perspectivas culturales y metodológicas.

Las palabras clave más recurrentes en la red reflejan una orientación temática clara hacia conceptos como ética, liderazgo ético, responsabilidad social corporativa y gestión hotelera. Este patrón sugiere que el núcleo del campo de estudio se centra en la ética empresarial aplicada a la administración en contextos turísticos y hoteleros.

Al analizar la densidad de las conexiones entre autores y términos clave, se observa que este campo de investigación posee un carácter marcadamente interdisciplinario, con posibles énfasis en contextos islámicos y comparaciones internacionales. La estructura del diagrama revela una red compleja de vínculos entre instituciones, investigadores y temáticas, lo que sugiere la consolidación de una comunidad académica diversa, dinámica y globalmente conectada.

Figura 7

Interrelación entre temáticas, países y autores



Análisis de la Literatura

La ética en la hotelería se presenta como un entramado dinámico en el que interactúan factores individuales, organizacionales y culturales, desplegando sus efectos tanto en la toma de decisiones gerenciales como en la experiencia cotidiana de huéspedes y empleados. Paek y Chathoth (2013) ofrecen un marco inicial al proponer un modelo de cinco niveles de gestión ética: desde la organización amoral —donde lo ético es completamente ajeno a la estrategia— hasta la organización ética plena, en la que los valores morales orientan cada acción y decisión corporativa. De esta graduación depende que, por ejemplo, las aerolíneas de EE. UU. superen a los hoteles en niveles más avanzados, aunque el progreso de unas y otras esté condicionado por su naturaleza pública o privada.

En el plano personal, Minett et al. (2009) comprobaron en Australia cómo la edad y la experiencia marcan estilos contrapuestos de liderazgo. Los gerentes de mayor trayectoria, aferrados a un enfoque burocrático —basado en el respeto estricto de normas, procedimientos y jerarquías—, adoptan decisiones con un sesgo ético más pronunciado, fruto de un desarrollo moral consolidado y de la confianza en sus equipos. En cambio, los directivos más jóvenes, ávidos de progresión profesional, suelen abrazar un estilo maquiavélico —pragmático, manipulador y orientado a metas inmediatas— que los lleva a transitar con mayor ligereza por decisiones éticamente discutibles. Esta divergencia no solo pone de relieve la influencia de la edad en el comportamiento ético, sino también la relevancia de acompañar al talento emergen-

te con formación y mentoría que fortalezcan su conciencia moral.

La formación académica también imprime su huella. Yee-Sum y Tsang (2014), a partir de una muestra de estudiantes de pregrado, licenciatura y maestría en Hong Kong, demostraron que la tolerancia hacia prácticas cuestionables disminuye conforme aumenta el nivel educativo y la experiencia profesional. Los estudiantes de licenciatura, inmersos en prácticas tempranas sin el respaldo de una visión madura, mostraron mayor disposición a normalizar conductas poco éticas; los de pregrado, con menor exposición al sector, fueron más reacios; y los de maestría, ya curtidos en responsabilidades reales, exhibieron la firmeza moral más alta. Estos hallazgos sugieren que la formación universitaria debe ir de la mano de un robusto componente ético integrado en cada plan de estudios.

Al nivel organizacional, el clima ético se erige como un factor decisivo. Liu y Chen (2022) encuestaron a más de 500 empleados de hoteles de alta gama en China y descubrieron que, cuando una empresa refuerza principios claros y sistemas transparentes de recompensas y sanciones, las conductas amorales disminuyen drásticamente. De igual modo, Khattak et al. (2022) mostraron que el liderazgo ético —es decir, el estilo gerencial que prioriza valores morales en sus decisiones— fomenta el compromiso y la

satisfacción laboral, al tiempo que fortalece la integración de los equipos y repercute favorablemente en la retención de clientes. En ambos casos, queda patente que la ética no es una “buena intención” aislada, sino un activo estratégico que mejora el clima interno y la performance externa.

Las raíces culturales añaden matices determinantes. Huimin y Ryan (2011) analizaron a 257 gerentes hoteleros chinos y constataron cómo los “12 estándares dorados” del legado de Tao Zhugong nutren una visión de la responsabilidad social que trasciende el lucro. Para estos directivos, el bienestar y la dignidad de las personas son innegociables y sirven de brújula para cada decisión. En países islámicos, Javed et al. (2016) en Pakistán y Düşmezkalender et al. (2020) en Turquía exploraron la ética laboral islámica y concluyeron que sus valores —justicia, cooperación, honestidad y reconocimiento mutuo— impulsan el desempeño adaptativo y la innovación, al tiempo que moderan comportamientos desviados, siempre que exista un liderazgo ético que oriente y acompañe esas dinámicas.

La crisis de la pandemia añadió una dimensión de urgencia. Elshaer et al. (2022), en un estudio con 970 trabajadores de hoteles y agencias de viajes en El Gran El Cairo, advirtieron de que la sobrecarga laboral y la inseguridad en el empleo dispararon los

“comportamientos organizacionales no éticos”: desde pequeños engaños al cliente hasta atajos administrativos. Para contrarrestarlo, recomiendan medidas inmediatas —aliviar la carga de trabajo, reforzar la formación continua y dotar de recursos suficientes— a fin de restaurar un entorno estable que favorezca el bienestar y la eficiencia.

En la práctica cotidiana, situaciones habituales como el overbooking ponen a prueba la coherencia ética. Haynes y Egan (2020) entrevistaron a 31 empleados del sector en Reino Unido y encontraron que, pese a reconocer la obligación moral de avisar y compensar justamente al huésped, muchos perciben la sobreventa como una estrategia codiciosa que erosiona la confianza. Solo cuando las empresas diseñan compensaciones adecuadas se logra mitigar el daño reputacional y preservar el respeto del cliente.

En Europa continental, Robina et al. (2020) estudiaron 112 hoteles españoles de distintas categorías y hallaron que, aunque un diseño organizativo robusto —con códigos éticos, protocolos anticorrupción y mecanismos de verificación— podría frenar prácticas ilícitas, su adopción se ve limitada por la falta de personal y recursos en establecimientos de una y dos estrellas. Ruiz Lozano et al. (2018) complementan este panorama al revelar que solo el 23 % de las cadenas españolas menciona el Código Ético Mundial del Turismo, y de forma parcial, desaprovechan-

do su potencial de transparencia y responsabilidad social. Frente a ello, Díaz-Meneses y Nieves (2019) mostraron en Gran Canaria que la gestión ética, cuando se aplica de manera decidida, facilita el intercambio de conocimiento interno y promueve la innovación, especialmente en iniciativas ambientales que trascienden el simbolismo para generar impactos reales y sostenibles.

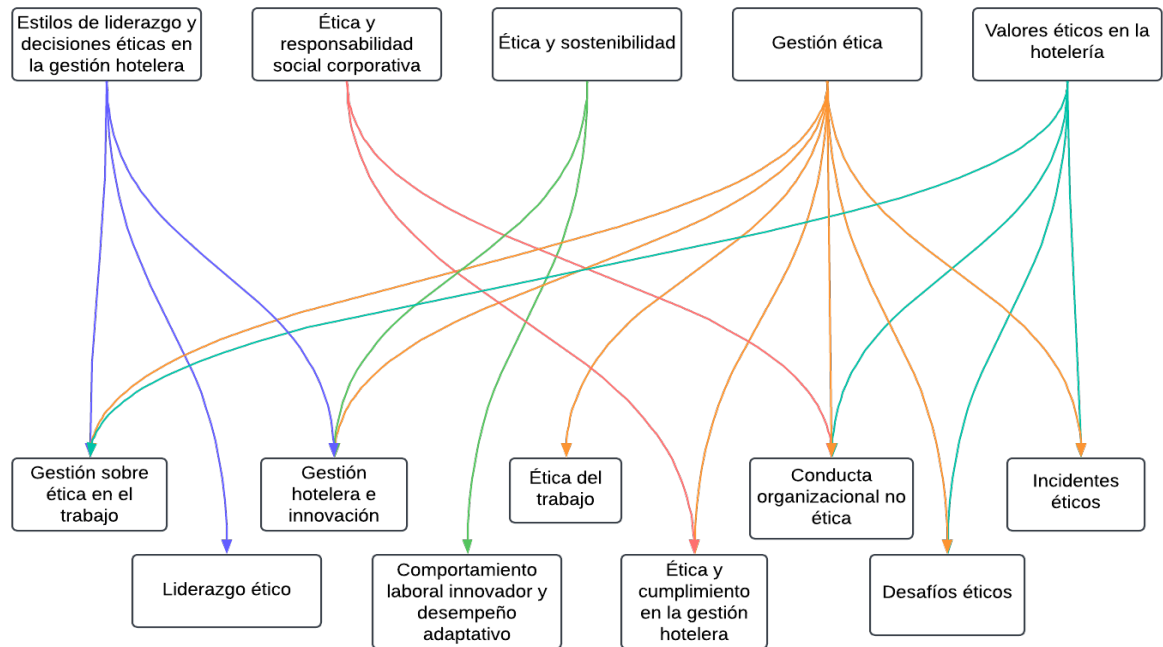
Desde una óptica filosófica, se enfrentan dos tensiones constantes: ¿debe primar siempre la satisfacción inmediata del huésped, incluso si ello vulnera la dignidad de otros? Los incidentes cotidianos —la gestión equitativa de reservas, la atención respetuosa ante reclamaciones difíciles o la transparencia en facturas— son auténticas corazonadas de la integridad gerencial. Teng et al. (2018), mediante 22 entrevistas en Taiwán con la Técnica de Incidentes Críticos, agruparon estos dilemas en tres ámbitos interrelacionados —personal, organizacional y externo— y subrayaron la necesidad de códigos claros, espacios de diálogo y formación periódica para abordarlos eficazmente. Solo así la ética deja de ser un ideal abstracto y se convierte en la savia que nutre la confianza, la reputación y la sostenibilidad de la industria hotelera.

La Figura 8 pone de relieve cuatro ejes interrelacionados en la ética hotelera. En primer lugar, el liderazgo ético y su influencia en la cultura organizacional, donde estilos

de mando basados en valores y orientados por la innovación favorecen la adaptabilidad, el desarrollo del talento y la competitividad. En segundo lugar, la responsabilidad social, que articula prácticas transparentes y reguladas —respaldadas por códigos de conducta— para generar confianza en la comunidad, garantizar el cumplimiento normativo y orientar la gestión de quejas hacia principios éticos. En tercer lugar, la sostenibilidad integrada con la innovación, a través de tecnologías eficientes y espacios participativos que mejoran la experiencia del huésped, protegen el entorno y promueven un desempeño ágil y colaborativo entre departamentos. Finalmente, la prevención de conductas no éticas, mediante procesos internos sólidos y sistemas de gestión de conflictos, resulta esencial para salvaguardar la integridad organizacional, impulsar la innovación dentro de marcos legales y reputacionales y, consolidar valores como la integridad, la honestidad, el respeto y la responsabilidad como pilares del éxito y la reputación empresarial.

Figura 8

Categorías y subcategorías de los estudios



Discusión y conclusión

La revisión de quince estudios —once extraídos de Scopus y cuatro de Dimensions— revela un panorama rico pero fragmentado de la ética en la industria hotelera. El análisis bibliométrico confirma que se trata de una línea emergente: la producción científica ha crecido de forma moderada en los últimos años, con una media de 5,95 % y una edad promedio de 7,45 años por documento. Aunque se observan señales de consolidación desde 2017, el volumen total de estudios sigue siendo reducido y concentrado geográficamente, con España, China y Turquía como los países con mayor actividad investigadora. Esto sugiere un interés creciente, pero aún limitado, tanto en términos temáticos como metodológicos.

Los resultados bibliométricos también muestran que la producción está impulsada por una red internacional de colaboración, con un 45,45 % de coautoría internacional. A pesar de esta apertura global, el análisis de los clústeres temáticos revela una fuerte segmentación en tres ejes: sostenibilidad y fundamentos filosóficos, liderazgo ético, y enfoque técnico-operativo. Esta división refleja la multidimensionalidad del campo, pero también la falta de integración entre las distintas líneas de investigación. Por ejemplo, mientras algunos estudios abordan la ética desde marcos filosóficos o religiosos —como el legado de Tao Zhugong en China o la ética islámica en Pakistán y Turquía—, otros se centran en mediciones funcionales o normativas mediante encuestas estructuradas o análisis espacio-temporales. Esta diversidad resulta valiosa, aunque requiere una mayor articulación teórica y metodológica.

A nivel cualitativo, los hallazgos muestran que la adopción y eficacia de los códigos éticos dependen de un entramado de variables individuales (edad, nivel educativo), contextuales (categoría y ubicación del establecimiento), culturales (religión y valores nacionales) y organizacionales (clima ético, estilos de liderazgo). Mientras el liderazgo burocrático de gerentes sénior en Australia tiende a favorecer decisiones más coherentes con los principios morales (Minett et al., 2009), la permisividad ética decrece en

estudiantes de maestría frente a los de pregrado (Yee-Sum & Tsang, 2014), y el legado de Tao Zhugong nutre una responsabilidad social profunda en China (Huimin & Ryan, 2011). Al mismo tiempo, el liderazgo ético fortalece el compromiso y la satisfacción laboral en China (Khattak et al., 2022) y actúa como moderador indispensable para traducir los valores de la ética laboral islámica en innovación y adaptabilidad en Pakistán y Turquía (Javed et al., 2016; Düşmezkalender et al., 2020). A pesar de un crecimiento académico irregular, con escasos picos en 2013 y una estabilidad incipiente desde 2017, la investigación sigue dominada por encuestas cuantitativas y un corpus limitado en inglés.

De entre todos estos aportes, emerge con claridad un resultado medular: el liderazgo ético funciona como palanca imprescindible para que los códigos de ética dejen de ser meros documentos formales y se conviertan en prácticas vivas que moldean la cultura organizacional, orienten la toma de decisiones y fortalezcan el compromiso de empleados y clientes. Sin líderes que encarnen y promuevan valores coherentes en quehacer cotidiano, cualquier código —por completo o bien redactado que esté— corre el riesgo de permanecer en el papel.

Este resultado coincide con Komunga (2020) y Nicolaides (2019), quienes sostienen que la integración efectiva de la ética empresarial requiere líderes capaces de

modelar comportamientos congruentes con los principios institucionales establecidos. Asimismo, confirma lo planteado por Tavi-tiyaman et al. (2018), quienes destacaron la comunicación interna como eje fundamental para la asimilación de los códigos. Por su parte, Liu y Chen (2022) demostraron que solo sistemas claros de recompensas y sanciones, impulsados desde la dirección, logran reducir las conductas amorales. En contraste, estos hallazgos cuestionan la visión de Stevens (1997), quien postulaba que los códigos generales bastaban para todos los contextos. Esta revisión sistemática de la literatura revela, además, que la ética laboral islámica, por ejemplo, solo genera resultados positivos bajo un liderazgo que comprenda sus particularidades culturales y las traduzca en la práctica diaria (Javed et al., 2016). Del mismo modo, la preeminencia de las encuestas cuestiona el supuesto de Coughlan (2001) de que los enfoques cuantitativos son suficientes para comprender la dinámica ética, puesto que tienden a omitir los matices departamentales y dilemas cualitativos que técnicas como los incidentes críticos (Teng et al., 2018) permiten desentrañar.

Entre las implicaciones prácticas para gerentes generales y el área de recursos humanos, el hallazgo central es operativo, es decir, los códigos funcionan cuando se traducen en rutinas (inducción, checklists, briefings) y métricas (incidentes éticos, satisfacción,

quejas, rotación). De ahí que se recomienda un paquete mínimo viable, traducido en una versión resumida del código para mandos y frontline, una matriz de riesgos éticos por departamento con protocolos e indicadores, un canal de reporte confidencial con protección anti-represalia, y formación semestral con casos reales (incidentes críticos). Los principales obstáculos detectados en el sector son tres: recursos limitados (especialmente en 1–2 estrellas), alta rotación (que erosiona la socialización del código) y diversidad cultural de plantillas y clientes (tolerancias distintas ante pequeñas faltas). Para mitigarlos, se sugieren micro-módulos de 20–30 minutos en turnos, mentoría de pares en onboarding y adaptación intercultural del código (glosarios, ejemplos localizados). Esta aproximación incremental reduce costos, mejora el cumplimiento y eleva la confianza del huésped sin frenar la agilidad operativa.

Los principios identificados son transferibles a otras modalidades de alojamiento, tales como hostales, bed & breakfast, eco-lodges, alquiler vacacional/OTAs y resorts. No obstante, es necesario cambiar determinadas directrices en función del contexto. Por ejemplo, en hostales y B&B pesan la convivencia y la gestión de quejas; en eco-lodges, la ética ambiental y la relación con comunidades locales; en alquiler vacacional, la protección de datos, seguridad y convivencia vecinal; en resorts, sobreventa, upselling y

tercerización. Sin embargo, la adaptación de los códigos éticos podría afectar el equilibrio entre experiencia del huésped y trato justo a colaboradores y proveedores; desarrollar presión por ingresos (p. ej., sobreventa) en desmedro de la transparencia y compensación; y enfrentar la estandarización corporativa contra la idiosincrasia local. Por ello, resulta indispensable disponer de anexos departamentales y cláusulas locales (pueblos indígenas, normativas municipales) que mantengan el núcleo de valores y ajusten procedimientos a cada modelo de negocio.

Entre las principales limitaciones de este estudio destaca la focalización en Scopus y en documentos en inglés, lo que probablemente dejó fuera investigaciones relevantes en otros idiomas y bases de datos especializadas. Aunque se incorporaron cuatro estudios de Dimensions, la producción general sobre códigos de ética en hotelería sigue siendo escasa y dispersa. Además, la heterogeneidad metodológica y el sesgo hacia métodos cuantitativos reducen la capacidad de comprender en profundidad las prácticas reales y las percepciones de los distintos grupos profesionales dentro de cada hotel.

En consecuencia, resulta urgente trazar nuevas líneas de investigación que superen estos vacíos. En primer lugar, se necesitan estudios comparativos sobre ética y religiones diversas —cristianismo, judaísmo, hin-

duismo, budismo— para entender cómo las distintas cosmovisiones influyen en la conducta laboral y en la adaptación de códigos en un entorno globalizado. En segundo término, conviene explorar la ética departamental, aplicando metodologías cualitativas por áreas (recepción, limpieza, alimentos y bebidas) para diseñar protocolos ajustados a las realidades y desafíos de cada equipo. En tercer lugar, es imprescindible investigar el vínculo entre percepción de valor (tarea, recompensa) y comportamiento ético en el puesto de trabajo, articulando propuestas teóricas con evidencia empírica. Cuarto, resulta necesario incluir hoteles de baja categoría (1–3 estrellas) en el análisis, pues pueden ofrecer modelos de código más sencillos y controlables. Además, la comunidad académica debe recurrir con mayor frecuencia a métodos cualitativos avanzados —etnografía corporativa, análisis de incidentes críticos— para captar las sutilezas de la práctica ética y los dilemas reales de empleados y directivos. Finalmente, sería recomendable crear un repositorio abierto de códigos (anónimos) junto con indicadores comparables que faciliten metaanálisis y transferencia a la práctica.

En conclusión, solo un liderazgo ético arraigado y consciente de la diversidad cultural y departamental permitirá que los códigos de ética dejen de ser un simple reclamo reputacional y se conviertan en la auténtica materia prima de la industria hotelera. Invertir

en la formación de líderes comprometidos, dotarlos de herramientas para gestionar la complejidad post-pandémica y fomentar una comunicación interna transparente no es un lujo, es una condición sine qua non para que la confianza del huésped, la innovación y la sostenibilidad se conviertan en pilares duraderos de un sector que vive de la calidad de sus relaciones humanas.

Por último, la ética en la industria hotelera no es solo una cuestión de cumplimiento normativo, sino que representa un valor fundamental que guía la interacción de los hoteles con sus empleados, clientes y la sociedad en general. Los códigos de ética, al ser implementados de manera efectiva, pueden contribuir significativamente al éxito a largo plazo de los establecimientos hoteleros, mejorando su reputación, aumentando la lealtad de los clientes y promoviendo prácticas responsables y sostenibles. Aunque existen desafíos relacionados con la diversidad cultural y la gestión de la ética a nivel global, las oportunidades que ofrece la ética en la hotelería son numerosas y deben ser aprovechadas para garantizar un futuro próspero y sostenible para el sector.

Referencias bibliográficas

Aria, M. & Cuccurullo, C. (2017). bibliometrix: An R-tool for comprehensive science mapping analysis. *Journal of Informetrics*, 11(4), 959–975. <https://doi.org/10.1016/j.joi.2017.08.007>

Centro Cochrane Iberoamericano. (2011). Manual Cochrane de revisiones sistemáticas de intervenciones. (Higgins JPT, Green S. Trans). https://es.cochrane.org/sites/es.cochrane.org/files/uploads/Manual_Cochrane_510_reduit.pdf
Coughlan, R. (2001). An analysis of professional codes of ethics in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 20(2), 147–162. [https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(00\)00048-7](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(00)00048-7)

Del Junco, J., Rosa-Díaz, I., Palacios-Florencio, B. y Castellanos-Verdugo, M. (2018). Trust as mediator of corporate social responsibility, image and loyalty in the hotel sector. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(7), 1273–1289. <https://doi.org/10.1080/09669582.2018.1447944>

Díaz-Meneses, G. y Nieves, J. (2019). Ethics for innovation in hospitality: How incremental and radical novelties are induced by managers' social and ecological responsibility. *Sustainability*, 11(22), 6277. <https://doi.org/10.3390/su11226277>

Düşmezkalender, E., Secilmis, C. y Yilmaz, V. (2020). The effect of Islamic work ethic on person–organization fit and workplace deviance in hotels. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 14(1), 164–182. <https://doi.org/10.1108/imefm-05-2019-0198>

- Elshaer, I., Azazz, A., y Saad, S. (2022). Unethical Organization Behavior: Antecedents and Consequences in the tourism industry. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(9), 4972. <https://doi.org/10.3390/ijerph19094972>
- Fisch, C. & Block, J. (2018). Six tips for your (systematic) literature review in business and management research. *Management Review Quarterly*, 68(2), 103–106. <https://doi.org/10.1007/s11301-018-0142-x>
- González-Rodríguez, M., Martín-Samper, R., Okumus, F. y Köseoglu, M. (2019). Hotels' corporate social responsibility practices, organizational culture, firm reputation, and performance. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(3), 398–419. <https://doi.org/10.1080/09669582.2019.1585441>
- Haynes, N. & Egan, D. (2020). The perceptions of frontline employees towards hotel overbooking practices: Exploring ethical challenges. *Journal of Revenue and Pricing Management*, 19(2), 119–128. <https://doi.org/10.1057/s41272-019-00226-1>
- Huimin, G. & Ryan, C. (2011). Ethics and corporate social responsibility – An analysis of the views of Chinese hotel managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 875–885. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.01.008>
- Iñiguez-Sánchez, M., Farfán-Pacheco, K. y Espinoza-Figueroa, F. (2024). El panorama de la investigación gastronómica en Ecuador: Una revisión sistemática de la literatura. *Revista de Gastronomía y Cocina*, 3(2), 030203. <https://doi.org/10.70221/rgc.v3i2.65>
- Javed, B., Bashir, S., Rawwas, M. y Arjoon, S. (2016). Islamic work ethic, innovative work behaviour, and adaptive performance: The mediating mechanism and an interacting effect. *Current Issues in Tourism*, 20(6), 647–663. <https://doi.org/10.1080/13683500.2016.1171830>
- Khattak, S., Haider, A., Ahmed, S., Rizvi, S. y Shaokang, L. (2022). Nexus of ethical leadership, career satisfaction, job embeddedness, and work engage-

- ment in hospitality industry: A sequential mediation assessment. *Frontiers in Psychology*, 13, 865899. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.865899>
- Komunga, E. (2020). Effects of Code of Ethics on Hospitality Organizational Culture. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies*, 21(2), 88–91. <https://doi.org/10.52155/IJPSATV21.2.1810>
- Liu, Z. & Chen, Q. (2022). Hospitality's ethical values and unethical employee behaviour: The mediating roles of work values and the moderating role of perceived organisational support. *Frontiers in Psychology*, 13, 1063797. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1063797>
- Minett, D., Yaman, H. y Denizci, B. (2009). Leadership styles and ethical decision-making in hospitality management. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4), 486–493. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.01.003>
- Nicolaides, A. (2019). Moral intensity and service delivery in the hospitality industry: The value of codes of ethics. *Journal of Economics*, 7(1), 73–84. <https://doi.org/10.1080/09765239.2016.11907823>
- Oh, S. (2022). Effect of ethical climate in hotel companies on organizational trust and organizational citizenship behavior. *Sustainability*, 14(13), 7886. <https://doi.org/10.3390/su14137886>
- Paek, S. & Chathoth, P. (2013). Multiple levels of ethics management: a case of airline and hotel firms. *Tourism Planning & Development*, 10(4), 388–415. <https://doi.org/10.1080/21568316.2013.804430>
- Robina-Ramírez, R., Sánchez-Hernández, M. y Díaz-Caro, C. (2020). Hotel manager perceptions about corporate compliance in the tourism industry: An empirical regional case study in Spain. *Journal of Management & Governance*, 25(2), 627–654. <https://doi.org/10.1007/s10997-020-09514-0>
- Ruiz-Lozano, M., De los Ríos-Berjillos, A. y Millán-Lara, S. (2018). Spanish hotel chains alignment with the Global Code of Ethics for Tourism. *Journal of Cleaner Production*, 199, 205–213. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.07.133>

- Schöpfel, J. y Farace, D. J. (2010). Grey literature. En M. Bates y M. Niles (Eds.), *Encyclopedia of Library and Information Sciences* (3.^a ed., pp. 2029–2039). Taylor and Francis. <https://doi.org/10.1081/E-ELIS3>
- Soliz-Carrión, D. y Espinoza-Figueroa, F. (2023). La producción científica sobre el turismo en el Ecuador. *Universidad-Verdad*, 1(82), 62–79. <https://doi.org/10.33324/uv.v1i82.641>
- Stevens, B. (1997). Hotel ethical codes: A content analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 16(3), 261–271. [https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(97\)00014-5](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(97)00014-5)
- Tavitiyaman, P., Zhang, A., Ko, H. & Ng, A. (2018). Effects of the hospitality industry's code of ethics on organizational performance. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 20(1), 66–88. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2018.1483286>
- Teng, C., Hsu, S., Lai, H. y Chen, H. (2018). Exploring ethical incidents in the Taiwanese hotel industry. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 21(4), 422–439. <https://doi.org/10.1080/15256480.2018.1511496>
- Yang, M., Luu, T. y Hoang, G. (2023). Ethical leadership in tourism and hospitality management: A systematic literature review and research agenda. *International Journal of Hospitality Management*, 113, 103563. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103563>
- Yastrebova, E., Eneeva, E. & Dosugova, A. (2022). The impact of corporate ethics on the quality of services provided by hospitality industry enterprises. *Vestnik BIST (Bashkir Institute of Social Technologies)*, 2(55), 71–76. <https://doi.org/10.47598/2078-9025-2022-2-55-71-76>
- Yee-Sum, L. & Tsang, N. (2014). Perceptions of tourism and hotel management students on ethics in the workplace. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 13(3), 228–250. <https://doi.org/10.1080/15313220.2013.813323>

