Universidad de Navarra

Gestión de recursos

Guía docente 2026-27

PRESENTACIÓN

Breve descripción:

Esta asignatura se centra por una parte en el concepto y uso de los alojamientos y espacios para proporcionar con éxito los servicios de hospitalidad. Por otra parte, en la gestión de los servicios operacionales, y en el mantenimiento de instalaciones y equipos para que el servicio sea viable.

Los estudiantes explorarán los principios y prácticas fundamentales para diseñar, mantener y operar instalaciones en el sector, con un enfoque específico en la maximización de la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario. Los temas cubiertos incluirán la planificación estratégica de alojamientos, servicios e instalaciones, la selección y mantenimiento de equipos y tecnologías relevantes para la gestión de la alimentación y la limpieza, la gestión de la seguridad incluyendo un plan de autoprotección y la implementación de prácticas sostenibles en la gestión de instalaciones.

- **Titulación**: Máster en Diseño y Gestión de Servicios de Hospitalidad
- **Módulo/Materia**: Gestión de servicios de hospitalidad/Procesos específicos de hospitalidad
- **ECTS**: 6
- **Curso, semestre**: Segundo semestre
- **Carácter**: Obligatoria
- **Coordinadora:** Ana Sánchez-Ostiz
- **Profesorado**: Ana Sánchez-Ostiz, Purificación González, María Fernández-Vigil, Eduardo Casas, David Barrientos, Sonia Hijarrubia
- **Idioma**: Castellano
- **Aula, Horario**: Viernes de 8:30 a 13:30 y de 15:00 a 20:00 y sábados de 8:45 a 13: 45

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Competencias)

- Dominar conocimientos y herramientas avanzadas de gestión estratégica, táctica y operativa de alojamiento, hospedería y residencia, asegurando la excelencia y sostenibilidad del servicio.
- Diseñar espacios e infraestructuras de tal modo que satisfagan las necesidades de los usuarios y usuarias del servicio de hospitalidad, teniendo en cuenta el tipo de estancia.
- Integrar en los espacios en los que transcurren los servicios de hospitalidad elementos que los hagan más acogedores y adaptados, siendo capaces de predecir la incertidumbre asociada al uso de los espacios a través de metodologías avanzadas de trabajo.

PROGRAMA

- Criterios de diseño y gestión de espacios de Hospitalidad
  - Diseño de edificios y espacios para la hospitalidad.
  - Criterios diferenciadores en función del tipo de servicio de hospitalidad. Espacios clave y criterios a tener en cuenta.
  - Criterios de Sostenibilidad ambiental de los edificios: consumo de energía, materiales, agua, emisiones, residuos y uso del suelo
  - Criterios de Sostenibilidad social. Diseño centrado en la persona. Confort térmico, acústico, lumínico, diseño biofílico (contacto con la naturaleza).
  - Tipos de certificaciones ambientales y sociales en los edificios.
  - Evaluación del impacto del diseño de edificios en los servicios de hospitalidad. Experiencia, bienestar y salud

    - Trabajo práctico: evaluación edificio ambiental y socialmente
- Gestión de la durabilidad. Los materiales
    - Clasificación y características generales
    - Criterios de elección: durabilidad, sostenibilidad, salud y bienestar
- Gestión del alojamiento. Limpieza
    - Criterios de limpieza. Productos respetuosos con el medioambiente. Plan de Limpieza: Plazos y frecuencia.
    - Soluciones higiénicas necesarias para satisfacer los estándares de limpieza existentes en cualquier sector (institucional, industria alimentaria, industrial, etc.)
    - Metodologías de limpieza específica de cada sector de colectividad. Planes de limpieza y mantenimiento.
    - Equipos y equipamiento
    - Subcontratación o gestión interna.
    - Textil: tipos, vida útil
- Gestión de la alimentación
    - La cocina industrial: espacios y áreas
    - Requisitos de las instalaciones de cocina
    - Optimización de Procesos y flujos de trabajo: cocina, basuras, almacenes, menaje.
    - Equipos y equipamiento
    - Menaje de cocina. Vajillas, cubiertos, cristalería,...
- Planes de seguridad y autoprotección
    - Introducción, definiciones y marco legal; Objetivos de un Plan de Autoprotección y alcance; Contenido (esquema general) del PAP
    - Contenido del Plan de seguridad y autoprotección
    - Gestión del Plan de seguridad y autoprotección
    - Ejemplos y aplicación. Caso práctico
- Mantenimiento y gestión de instalaciones
    - Introducción al mantenimiento de edificios. Tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo, conductivo
    - Mantenimiento preventivo. Planificación y gestión del mantenimiento.
    - Plan de mantenimiento: Estructura y elementos constructivos, Instalaciones. Partidas más importantes y más críticas.
    - Subcontratación o gestión interna
    - Normativas y regulaciones aplicables. Inspecciones obligatorias
    - Consumos y Costes
    - Visita a las instalaciones del edificio UNAV

ACTIVIDADES FORMATIVAS

- Clases teórico-prácticas: 40 horas
- Trabajos individuales y/o en grupo: 70 horas
- Estudio personal: 40 horas

EVALUACIÓN

REQUISITOS DE ASISTENCIA

La asistencia a clase es obligatoria. En caso de que el/la estudiante falte a más del 10% de las horas de clase programadas, la asignatura se considerará suspendida y la calificación final será automáticamente de 4.0, independientemente del rendimiento académico en otras actividades evaluativas.

CONVOCATORIA ORDINARIA

La evaluación en convocatoria ordinaria se estructura de la siguiente manera:

- Resolución de problemas y/o casos prácticos: 25%

- Evaluación de trabajos y proyectos individuales y/o en equipo: 40%
- Exámenes: 35%

Los componentes de resolución de problemas y/o casos prácticos, así como la evaluación de trabajos y proyectos, pueden contemplar tanto el desempeño individual como el trabajo colaborativo.

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

La evaluación en convocatoria extraordinaria se estructura de la siguiente manera:

El estudiante que no supere la asignatura en la convocatoria ordinaria deberá presentarse al examen en la convocatoria extraordinaria, que abarca la totalidad del temario de la asignatura. La calificación obtenida en dicho examen constituirá la nota definitiva de la asignatura.

No se contemplan trabajos en equipo, y se exige un dominio profundo de los contenidos abordados en la asignatura.

PLAGIO Y COPIA

En caso de plagio en la entrega de trabajos y otras irregularidades como copiar en los exámenes, se sancionará de acuerdo con la normativa.

El plagio consiste en “presentar el trabajo o las ideas de otra persona como propias, con o sin su consentimiento, al incluirlas en tu trabajo sin el debido reconocimiento. Esto se aplica a cualquier tipo de material—impreso, digital, inédito o generado por inteligencia artificial” (University of Oxford, s.f.).

Para más información sobre formas específicas de plagio, como la copia literal, la paráfrasis sin cita, la colusión, la referencia inexacta y el autoplagio, consulta la guía sobre habilidades académicas de la Universidad de Oxford: https://www.ox.ac.uk/students/academic/guidance/skills/plagiarism.

Nota sobre el uso de IA: el contenido generado por inteligencia artificial no debe citarse como autor. En esos casos, deben citarse las fuentes originales en que se basa el contenido generado por IA, no la herramienta de IA en sí. En caso contrario, el uso de texto generado por IA sin reconocimiento adecuado también se considera plagio.

Referencia

University of Oxford. (s. f.). *Plagiarism*. En *Academic Skills*. Recuperado el 10 de junio de 2025, de https://www.ox.ac.uk/students/academic/guidance/skills/plagiarism

HORARIOS DE ATENCIÓN

Previa cita por correo electrónico con el profesor correspondiente:

- Ana Sánchez Ostiz: aostiz@unav.es
- Purificación González: pgmarti@unav.es
- David Barrientos: david.barrientos@albarri.com
- María Fernández-Vigil: mfernandez-@unav.es
- Sonia Hijarrubia: sonia.hijarrubia@gmail.com
- Eduardo Casas: ecasas@unav.es

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS