Universidad de Navarra

Necesidades psicológicas de los usuarios de servicios de hospitalidad

Guía docente 2026-27

PRESENTACIÓN

Breve descripción:

En esta asignatura se identifican las necesidades psicológicas y psicosociales de los distintos colectivos usuarios de los servicios de hospitalidad. Se procura atender a las diversidades culturales, familiares y del contexto de cada persona. La asignatura se divide en dos bloques de trabajo: Habilidades psicológicas transversales en el contexto de la hospitalidad y Perfiles de usuarios y su atención emocional en el contexto de la hospitalidad.

El objetivo del primer bloque es dotar a los estudiantes de herramientas psicológicas transversales que puedan serles útiles en diversos contextos profesionales propios del ámbito de la hospitalidad. A través del desarrollo de competencias fundamentales como la autoconciencia emocional, la empatía, la regulación emocional y la gestión de conflictos, se busca proporcionar habilidades aplicables en una amplia variedad de contextos profesionales. Estas habilidades no solo facilitan la interacción efectiva con diferentes grupos de personas, sino que también potencian la capacidad de adaptación, comunicación y liderazgo, mejorando el desempeño y la toma de decisiones en diversos entornos laborales.

En el segundo bloque se abordarán los diferentes perfiles de usuarios en función de su desarrollo psicológico y situación particular, con el objetivo de proporcionar una atención adaptada al contexto de la hospitalidad. Se estudiarán las distintas etapas del desarrollo, desde la infancia y adolescencia (enfocándonos en estudiantes) hasta la psicogerontología, donde se analizarán las condiciones asociadas a la dependencia y la soledad no deseada en personas mayores, especialmente en residencias. Además, se tratará la población vulnerable, que incluye a aquellos usuarios en hospitales, centros de día y en situación de vulnerabilidad, como personas con dependencia, enfermedades de larga duración o en cuidados paliativos. Se hará especial énfasis en la comprensión de la condición de vulnerabilidad y los aspectos relacionados con la salud mental, el apoyo familiar y los aspectos emocionales de la atención, con el fin de adaptar los servicios de hospitalidad a las necesidades específicas de cada colectivo. El objetivo de este bloque es capacitar al estudiante para reconocer y responder adecuadamente a las diversas necesidades de estos perfiles dentro de su entorno profesional.

- **Titulación**: Máster en Diseño y Gestión de Servicios de Hospitalidad
- **Módulo/Materia**: Diseño de servicios de hospitalidad/Los servicios de hospitalidad
- **ECTS**: 6
- **Curso, semestre**: Primer semestre
- **Carácter**: Obligatoria
- **Coordinadora:** Marta Glez. de la Cámara
- **Profesorado**: Raquel Cascales, Marta Glez. de la Cámara, Sofía Rumié
- **Idioma**: Castellano
- **Aula, Horario**: Viernes de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 20:00 y sábados de 9:00 a 14:00

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Competencias)

- Aplicar principios éticos, apoyados en el respeto a las personas, en situaciones prácticas que puedan surgir en el contexto de la hospitalidad, promoviendo el bienestar de la comunidad, el medio ambiente y las partes interesadas.

PROGRAMA

Bloque I: Antropología, ética y estética del cuidado

- Introducción. Tiempo de cuidados. Visiones antropológicas de la Antigüedad a nuestros días.
- Antropología del cuidado. El ser humano como ser necesitado de cuidado y con capacidad de cuidar.
- Ampliando la visión del ser humano: reivindicación de la corporalidad, vulnerabilidad, relacionalidad e inutilidad.
- La dimensión ética del cuidado. Dimensión ética, política y laboral. A la mesa con Babette.
- Una ética al cuidado de la persona. Aprender a cuidar, de otros y con otros. ¿Quién cuida al cuidador?
- La belleza del cuidado. Una estética de lo cotidiano y del cuidado.
- Estética de la hospitalidad. Espacios y atmósferas. Todos somos creadores de mundos.

Bloque II: Habilidades psicológicas transversales en la hospitalidad

Parte I: Necesidades psicológicas básicas

- Comprensión psicológica de las emociones y de su función adaptativa en el ser humano.
- El esquema emocional como guía de nuestra conducta.
- Las necesidades emocionales básicas.
- Aplicación práctica en el contexto del diseño de servicios centrado en el cuidado.

Parte II: Necesidades psicológicas y diseño emocional

- Qué es el diseño emocional: perspectiva de diseño sobre las necesidades psicológicas.
- Diseño de servicios de hospitalidad centrado en la persona.

Parte III: Habilidades psicológicas básicas para el cuidado del usuario

- Habilidades interpersonales.
- Comunicación efectiva.

Bloque III: Tipología y características de los usuarios

- Bienestar emocional en la etapa infantojuvenil (estudiantes).
- Bienestar emocional en el contexto de la psicogerontología (residencias de mayores).
- Bienestar emocional en población vulnerable (hospitales y centros de día).

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: 50%
- Exámenes: 25%

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:

- Resolución individual de problemas, casos prácticos y/o entrega de un proyecto individual integrador: 60%
- Examen final teórico-práctico: 40%

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:

- Marta Gzlez Cámara: mgonzalezcam@external.unav.es
- Sofía Rumié: srumie@external.unav.es

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

Antropología, ética y estética:

- CASCALES, Raquel. *Habitar el mundo. Una invitación a la estética de lo cotidiano*, Eunsa, Pamplona, 2026. Localízalo.
- MARÍN, Higinio, *Humano, todavía humano*, La Huerta Grande, 2021 Localízalo en la biblioteca.
- MORATALLA, Agustín Domingo, *Homo Curans. El coraje de cuidar*, Encuentro 2022 Localízalo en la biblioteca.

Necesidades Emocionales y Psicológicas:

- Timulak, L. (2015). Transforming emotional pain in psychotherapy: An emotion-focused approach. Routledge.
- Jodár Anchia, R., & Caro García, C. (2023). Manual práctico de terapia focalizada en la emoción. Desclée De Brouwer.
- González, A. (2017). No soy yo: Entendiendo el trauma complejo, el apego y la disociación: Una guía para pacientes y profesionales. Editorial Anabel González.

Sugerencias:

- González, A. (2020). Lo bueno de tener un mal día. Planeta. ISBN 978-8408223306

Diseño centrado en la persona:

- Norman, D. A. (2005). Emotional design: Why we love (or hate) everyday things. Basic Books.
- Sills, J. (2023). The human experience: How to make life better for your customers and create a more successful organization. Bloomsbury Business.

Sugerencias:

- Norman, D. A. (2024). El diseño de las cosas cotidianas (E. Cruz, Trad.). Capitán Swing. (Obra original publicada en 1988).
- Norman, D. A. (2023). Design for a better world: Meaningful, sustainable, humanity centered. The MIT Press.
- Página web con Recursos: Interaction Design Foundation (https://www.interaction-design.org/)