Universidad de Navarra

Operaciones y Gestión Financiera

Guía docente 2026-27

PRESENTACIÓN

Breve descripción:

Esta asignatura ofrece una visión integral de la gestión operativa y financiera en entornos de hospitalidad, combinando herramientas de análisis, planificación y control para optimizar el funcionamiento de los servicios. El estudiante adquiere competencias clave en la gestión por procesos, la mejora continua y la integración tecnológica, así como en la aplicación de modelos de gestión de calidad y sistemas de evaluación, con un enfoque práctico orientado a la eficiencia y la calidad.

Además, se introducen fundamentos de contabilidad, análisis financiero y fiscalidad, junto con los principales aspectos mercantiles, laborales y tributarios relacionados con la gestión de un centro de atención social, esenciales para una adecuada toma de decisiones. Esta formación prepara al profesional para liderar operaciones complejas, gestionar recursos con criterio económico y aplicar soluciones innovadoras en contextos dinámicos y exigentes.

- **Titulación**: Máster en Diseño y Gestión de Servicios de Hospitalidad
- **Módulo/Materia**: Gestión de servicios de hospitalidad/Procesos generales aplicados a la hospitalidad
- **ECTS**: 9
- **Curso, semestre**: Segundo semestre
- **Carácter**: Obligatoria
- **Coordinador:** Juan Francisco Carías
- **Profesorado**: Juan Francisco Carías, Julio Cifrían, Rafael Castellote, Josetxo Pérez, Álex Grasas, Mar García, Lluis Anguela de Irizar
- **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.
- Planificar de manera integrada los trabajos de los departamentos involucrados en la prestación de servicios de hospitalidad (reservas, alimentación, limpieza, actividades recreativas, etc.), con apoyo en sistemas y tecnologías de gestión integrada que faciliten el seguimiento
- Sintetizar la actividad de la empresa de hospitalidad en un sistema de gestión integral en el que se analicen las relaciones entre calidad, prevención de riesgos laborales y otros.

PROGRAMA

- Modelos de gestión de calidad y sistemas de evaluación:
  - Gestión por procesos: mapa de procesos, filosofía lean.
  - Integración de los sistemas de gestión.
  - Modelos de gestión de calidad y sistemas de evaluación.
  - Gestión de compras y de los procesos de compras
  - Gestión de proyectos.
  - Tecnología en la mano del cuidador.
  - Tecnología para la gestión.
- Gestión financiera:
  - Estados contables
  - Introducción a la contabilidad financiera

- Práctica; Análisis de inversiones: VAN, TIR,...
- KPI financieros: ROE, ROA, días de inventario, …
- Gestión de las necesidades operativas de fondos: impacto del crecimiento, estacionalidad, …
- Costes, margen de contribución
- Introducción a la fiscalidad
- Aspectos mercantiles y tributarios relacionados con la gestión de un centro de atención social
- Costes de personal

ACTIVIDADES FORMATIVAS

- Clases teórico-prácticas: 70 horas
- Trabajos individuales y/o en grupo: 105 horas
- Estudio personal: 70 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

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:

- Juan Francisco Carías: jfcarias@unav.es
- Alejandro Serrano: aserrano@iese.edu
- Julio Cifrían: julio.cifrian.ruizdealda@navarra.es; jcifrian1@hotmail.com
- Mar García: mgarciap@domusvi.es
- Rocío Alonso: ralonsova@domusvi.es
- Ezra Honan: eroiz@domusvi.es
- José Manuel Pérez: jmperezf@domusvi.es
- Josetxo Pérez: josetxo.perez@palladiumhotelgroup.com
- Àlex Grasas: agrasas@iese.edu
- Lluis Anguela de Irizar: languela@domusvi.es

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

OPERACIONES

- The Toyota Way to Service Excellence: Lean Transformation in Service Organizations. Jeffrey Liker, Karyn Ross. McGrawHill 2016. Localízalo en la Biblioteca
- Machine That Changed the Word: The Story of Lean production - Toyota's Secret Weapon in the Global Car Wars That is Now Revolutionizing World Industry. James P. Womack, Daniel T. Jones, Daniel Ross. Free Press 2007. Localízalo en la Biblioteca
- Lean Thinking: Banish Waste and Create Wealth in Your Corporation. James P. Womack, Daniel T. Jones. Free Press 2003. Localízalo en la Biblioteca
- The Toyota Way: 14 Management Principles from the World's Greatest. Jeffrey Liker. McGrawHill 2004. Localízalo en la Biblioteca
- Toyota Production System: Beyond Large-Scale Production. Taichi Ono. CRC Press 1988. Localízalo en la Biblioteca
- Toyota Kata. Managing people for Continuous Improvement and Superior Results. Mike Rother. McGrawHill 2009. Find it in the library.
- Weske, Mathias. Business Process Management : Concepts, Languages, Architectures. 4th ed. 2024. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg, 2024. Web.
- vom Brocke, J., & Rosemann, M. (Eds.). (2015). Handbook on Business Process Management 1. Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-45100-3
- Reid, Dan & Kymal, Chad. Integrated Management Systems: Combining Quality, Environmental, and Health & Safety Processes. ASQ Quality Press, 2015.

- Griffith, Alan. Integrated Management Systems for Construction: Quality, Environment and Safety. Routledge, 2013.
- Grover, Sachin. Implementing Integrated Management System for Quality, Environment, Occupational Health & Safety and Energy: ISO 9001:2015/ISO 14001: 2015/ISO 45001:2018/ISO 50001:2018. Independently published, 2021.
- Karapetrovic, S. “Strategies for the Integration of Management Systems and Standards.” The TQM Magazine, vol. 14, no. 1, 2002, pp. 61–67.
- Jørgensen, T. H., Remmen, A., & Mellado, M. D. “Integrated Management Systems—Three Different Levels of Integration.” Journal of Cleaner Production, vol. 14, no. 8, 2006, pp. 713–22.
- Karapetrovic, S., & Jonker, J. “Systems Thinking for Integration of Management Systems.” Business Process Management Journal, vol. 10, no. 6, 2004, pp. 608–15.

CONTABILIDAD Y FINAZAS

- Alejandro Serrano, Spyros Lekkakos. 2020. Practical Finance for Operations and Supply Chain Management. MIT Press Capitulos, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 12, 13
- Fernando Pereira, M Jesus Grandes. 2018. Direccion y contabilidad financiera. Eunsa, 2a edicion. Capitulos 1, 2, 3, 5