



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, con un enfoque práctico orientado a la eficiencia y la calidad. Además, se introducen fundamentos de contabilidad, análisis financiero y fiscalidad, esenciales para la toma de decisiones estratégicas. 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:** Alejandro Serrano, Rocío Alonso, Josetxo Pérez, Alex Grasa, María Taboada, Julio Cifrián
- **Idioma:** Castellano
- **Aula, Horario:** Viernes de 15:00 a 20:00 y sábados de 9:00 a 14:00

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

- Gestión de procesos
 - Visión general de las operaciones
 - Gestión por procesos: mapa de procesos, filosofía lean.
 - Integración de los sistemas de gestión.
 - 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



Universidad de Navarra

- 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

ACTIVIDADES FORMATIVAS

- Clases teórico-prácticas: 60 horas
- Trabajos individuales y/o en grupo: 105 horas
- Estudio personal: 60 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 ordinaria 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.).



Universidad de Navarra

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 Cifrián: julio.cifrian.ruizdealda@navarra.es; [jcfirian1@hotmail.com](mailto: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
- Lluís Anguela de Irizar: languela@domusvi.es

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

CONTABILIDAD Y FINANZAS

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