



PRESENTACIÓN

Breve descripción:

Esta asignatura se enfoca en el diseño y gestión de servicios adaptados a estancias prolongadas, un ámbito que exige una atención continua, empática y altamente personalizada. A través de un enfoque centrado en el usuario, se promueve la creación de entornos que favorezcan el bienestar físico, emocional y social de los huéspedes, respetando su autonomía y diversidad. Además, se desarrollan competencias clave para la coordinación interdisciplinaria, la gestión eficiente de recursos y la implementación de políticas de convivencia sostenibles, preparando al estudiante para liderar proyectos innovadores en contextos residenciales, sanitarios o turísticos de media y larga duración.

- **Titulación:** Máster en Diseño y Gestión de Servicios de Hospitalidad
- **Módulo/Materia:** Optatividad/Formación especializada
- **ECTS:** 6
- **Curso, semestre:** Segundo semestre
- **Carácter:** Optativa
- **Coordinadora:** África Bértiz
- **Profesorado:** África Bértiz, Sara Martínez de Pedro, Josep de Martí, Aitor Pérez
- **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)

- 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.
- 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

PROGRAMA

- Contexto específico de media y larga estancia
 - Tipos de usuarios y perfiles comunes
 - Motivaciones y necesidades distintivas
 - Regulación y legislación: habitabilidad, accesibilidad y privacidad
 - Salud, seguridad y protección de datos
 - Seguridad física y emocional
- Parte I: Personalización y largo plazo
 - Adaptación de servicios a preferencias individuales
 - Creación de rutinas y actividades personalizadas según el perfil
 - Actividades sociales
 - Espacios de socialización
 - Identificación de huéspedes vulnerables a la soledad
 - Equilibrio de la asistencia con el respeto a la independencia
- Parte II. Operaciones
 - Enfermería y apoyo psicológico
 - Procesos para identificar necesidades de salud mental y física
 - Integrar apoyo de profesionales de la salud en servicios de hospitalidad



Universidad de Navarra

- Comunicación y logística con médicos, enfermeros y psicólogos
- Protocolos de emergencias y salud
- Adaptación de horarios y frecuencias de limpieza según necesidades de huésped
- Estandarización de procedimientos de limpieza para estancias prolongadas
- Protocolos de revisión y mantenimiento de habitaciones
- Parte IV. Políticas y gestión de conflictos
 - Desarrollo de políticas de convivencia
 - Normas de uso de espacios comunes y respeto por la privacidad
 - Identificación y prevención de conflictos
 - Técnicas de resolución de conflictos
- Parte V. Alianzas estratégicas
 - Identificación de socios estratégicos
 - Diseño de propuestas de colaboración
 - Gestión de relaciones
 - Monitoreo de beneficios
- Parte VI. Compras y gestión de inventario
 - Planificación de inventario y estacionalidad
 - Estrategias de priorización de compras y almacenamiento
 - Control de costos
 - Optimización de recursos

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%



Universidad de Navarra

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

África Bértiz: africa.bertiz@monteparismayores.es

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS