

PLAN DOCENTE DE LA ASIGNATURA

Curso académico: 2025/2026

Identificación y características de la asignatura					
Código	501903				
Denominación (español)	Dirección de la Producción/Operaciones				
Denominación (inglés)	Production/Operations Management				
Titulaciones	Grado en Turismo				
Centro	Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo (FEFYT) de Cáceres.				
Módulo	Administración de Organizaciones y Empresas				
Materia	Administración de Empresas				
Carácter	Obligatoria	ECTS	6	Semestre	4º
Profesorado					
Nombre		Despacho		Correo-e	
Álvarez García, José FEFYT de Cáceres.		49		pepealvarez@unex.es	
Área de conocimiento	ECONOMÍA FINANCIERA Y CONTABILIDAD/ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS				
Departamento	ECONOMÍA FINANCIERA Y CONTABILIDAD/DIRECCIÓN DE EMPRESAS Y SOCIOLOGÍA				
Profesor/a coordinador/a (si hay más de uno)					
Competencias					
<p>1. Competencias básicas y generales:</p> <p>CG1 - Poseer y comprender conocimientos que posibiliten la realización de tareas de responsabilidad en el ámbito del turismo.</p> <p>CG10 - Capacidad de innovación.</p> <p>CG11 - Adquisición de habilidades comunicativas orales y escritas.</p> <p>CG12 - Habilidades de aprendizaje que permitan al estudiante aprender de los problemas y le motiven a seguir una formación continua.</p> <p>CG13 - Motivación por la calidad.</p> <p>CG14 - Capacidad de organización personal. Gestión del tiempo.</p> <p>CG15 - Utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones.</p> <p>CG2 - Capacidad de análisis y de síntesis.</p> <p>CG3 - Capacidad de plantear y defender soluciones.</p> <p>CG4 - Capacidad de hacer presupuestos, planes, programas y estrategias (organización y planificación), en el ámbito del turismo.</p> <p>CG6 - Capacidad para trabajar en equipo.</p> <p>CG7 - Adquirir y desarrollar una actitud emprendedora</p> <p>CG8 - Capacidad para trabajar en entornos de presión.</p> <p>CG9 - Potenciar un compromiso ético con el trabajo.</p>					

CB1 - Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.

CB2 - Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.

CB3 - Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.

CB4 - Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

CB5 - Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

2. Competencias transversales:

CT1 - Poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria.

CT10 – Liderazgo.

CT11 - Razonamiento crítico.

CT12 - Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad.

CT13 - Sensibilidad hacia temas medioambientales.

CT14 - Capacidad para la toma de decisiones.

CT15 - Trabajo en un contexto internacional.

CT16 - Transmitir información, ideas, problemas y soluciones.

CT2 - Aplicar los conocimientos a su trabajo y resolución de problemas dentro de su área de estudio.

CT3 - Reunir e interpretar datos relevantes para emitir juicios.

CT4 - Desarrollar habilidades para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

CT5 - Capacidad para de adaptación a nuevas situaciones.

CT6 - Aprendizaje autónomo.

CT7 - Capacidad de gestión de la información.

CT8 - Capacidad creativa.

CT9 - Habilidades en las relaciones interpersonales.

3. Competencias Específicas:

CE11 - Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento (CLBT20).

CE12 - Conocer el procedimiento operativo del ámbito de restauración (CLBT21).

CE14 - Conocer los objetivos, las estrategias y los instrumentos públicos de planificación (CLBT28).

CE15 - Conocimientos a adquirir en el ámbito de los procedimientos operativos de las empresas de intermediación (CLBT22).

CE17 - Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales (CLBT11).

CE19 - Dirigir y gestionar (Management) los distintos tipos de entidades turísticas (CLBT12).

CE25 - Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas (CLBT26).

CE9 - Comprender un plan público y las oportunidades que se derivan para el sector privado (CLBT25).

Contenidos

Descripción general del contenido: La estrategia de producción /operaciones en el sector turístico. Diseño y desarrollo de nuevos productos/servicios. Selección y diseño del proceso y la tecnología. Planificación a largo plazo de la capacidad. Localización de las instalaciones. La decisión de distribución física de las instalaciones. El factor humano en dirección de operaciones. Gestión de la calidad. La planificación de las operaciones a medio y corto plazo. Administración y gestión de inventarios. Gestión de la cadena de suministro. Gestión del mantenimiento. Planificación y control de proyectos.

Temario

Denominación del tema 1:

INTRODUCCIÓN.

Contenidos teóricos del tema 1:

- 1.1 El sistema empresarial.
- 1.2 Los subsistemas empresariales
- 1.3 La función de producción y la Dirección de las Operaciones.
- 1.4 Historia de la Dirección de las Operaciones.
- 1.4 Principales enfoques en el estudio de la Dirección de las Operaciones.

Metodología: Explicación en grupo grande con presentación en PowerPoint y el apoyo de la pizarra.

Contenidos prácticos del tema 1: sin contenido práctico

Denominación del tema 2:

PLANIFICACIÓN ECONÓMICA DE LA PRODUCCIÓN I: PROGRAMACIÓN LINEAL.

Contenidos teóricos del tema 2:

- 2.1 Introducción.
- 2.2 Conceptos que intervienen en la programación lineal.
- 2.3 Planteamiento General.
- 2.4 Resolución de problemas

Metodología: Explicación en grupo grande con presentación en PowerPoint y el apoyo de la pizarra.

Contenidos prácticos del tema 2: Ejercicios prácticos sobre el contenido del tema

Metodología: Desarrollo individualmente en el aula y su posterior corrección en la pizarra o en presentación en PowerPoint.

Denominación del tema 3:

PLANIFICACIÓN ECONÓMICA DE LA PRODUCCIÓN II. MÉTODO SIMPLEX

Contenidos teóricos del tema 3:

- 3.1 Resolución e interpretación de resultados.
- 3.2 Mecánica completa del Método Simplex.:
 - Cálculo del programa base.
 - Cálculo del programa óptimo.

3.3 Resolución de problemas

Metodología: Explicación en grupo grande con presentación en PowerPoint y el apoyo de la pizarra

Contenidos prácticos del tema 3: Ejercicios prácticos sobre el contenido del tema

Metodología: Desarrollo individualmente en el aula y su posterior corrección en la pizarra o en presentación en PowerPoint

Denominación del tema 4:

CALIDAD DE PROCESOS TURÍSTICOS

Contenidos teóricos del tema 4:

4.1 Introducción y conceptos fundamentales de la calidad

4.2 Sistemas de gestión de la calidad en Turismo

4.3 Implantación de un sistema de gestión de la calidad

4.4 Mejora continua y herramientas de calidad

4.5 Los costes en gestión de la calidad

4.6 Resolución de problemas

Metodología: Explicación en grupo grande con presentación en PowerPoint y el apoyo de la pizarra

Contenidos prácticos del tema 4: Ejercicios prácticos sobre el contenido del tema

Metodología: Desarrollo individualmente en el aula y su posterior corrección en la pizarra o en presentación en PowerPoint

Denominación del tema 5:

LA GESTIÓN DE ALMACENES: MODELOS DE DEMANDA INDEPENDIENTE O DE PRODUCTOS TERMINADOS. MODELOS DINÁMICOS DETERMINÍSTICOS I.

Contenidos teóricos del tema 5:

5.1 Modelo básico de Cantidad Fija de Pedido.

5.2 Modelo básico de Periodo Fijo.

5.3 Resolución de problemas.

Metodología: Explicación en grupo grande con presentación en PowerPoint y el apoyo de la pizarra

Contenidos prácticos del tema 5: Ejercicios prácticos sobre el contenido del tema

Metodología: Desarrollo individualmente en el aula y su posterior corrección en la pizarra o en presentación en PowerPoint

Denominación del tema 6:

LA GESTIÓN DE ALMACENES: MODELOS DE DEMANDA INDEPENDIENTE O DE PRODUCTOS TERMINADOS. MODELOS DINÁMICOS DETERMINÍSTICOS II.

Contenidos teóricos del tema 6:

6.1 Modelo de Cantidad fija de pedido con posibilidades de ruptura.

6.2 Modelo de producción y consumo simultáneo.

6.3 Resolución de Problemas.

Metodología: Explicación en grupo grande con presentación en PowerPoint y el

apoyo de la pizarra

Contenidos prácticos del tema 6: Ejercicios prácticos sobre el contenido del tema

Metodología: Desarrollo individualmente en el aula y su posterior corrección en la pizarra o en presentación en PowerPoint

Denominación del tema 7:

PROGRAMACIÓN TEMPORAL DE PROYECTOS (PERT).

Contenidos teóricos del tema 7:

7.1- Introducción.

7.2- Características del grafo PERT.

7.3- Determinación del Camino Crítico.

7.4- Análisis de los Tiempos Sobrantes u Holguras.

Metodología: Explicación en grupo grande con presentación en PowerPoint y el apoyo de la pizarra

Contenidos prácticos del tema 7: Ejercicios prácticos sobre el contenido del tema

Metodología: Desarrollo individualmente en el aula y su posterior corrección en la pizarra o en presentación en PowerPoint

Actividades formativas

Horas de trabajo del alumno/a por tema		Horas Gran grupo	Actividades prácticas				Actividad de seguimiento	No presencial
Tema	Total	GG	CH	L	O	S	TP	EP
1. Teoría	3	2						1
1. Práctica	0	0						0
2. Teoría	10	4						6
2. Práctica	13	4				2		7
3. Teoría	10	4						6
3. Práctica	13	2				3		8
4. Teoría	10	4						6
4. Práctica	13	2				3		8
5. Teoría	8	4						4
5. Práctica	11	2				3		6
6. Teoría	8	4						4
6. Práctica	11	3				2		6
7. Teoría	8	4						4
7. Práctica	11	3				2		6
Evaluación	21	3						18
TOTAL	150	45				15		90

GG: Grupo Grande (85 estudiantes).

CH: Actividades de prácticas clínicas hospitalarias (7 estudiantes)

L: Actividades de laboratorio o prácticas de campo (15 estudiantes)

O: Actividades en sala de ordenadores o laboratorio de idiomas (20 estudiantes)

S: Actividades de seminario o de problemas en clase (40 estudiantes).

TP: Tutorías Programadas (seguimiento docente, tipo tutorías ECTS).

EP: Estudio personal, trabajos individuales o en grupo, y lectura de bibliografía.

Metodologías docentes

1. Método expositivo que consiste en la presentación por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio. También incluye la resolución de problemas ejemplo por parte del profesor.
2. Método basado en el planteamiento de problemas por parte del profesor y la resolución de los mismos en el aula. Los estudiantes de forma colaborativa desarrollan e interpretan soluciones adecuadas a partir de la aplicación de procedimientos de resolución de problemas.
3. Estudio de casos; proyectos y experimentos. Análisis intensivo y completo de un caso real, proyecto, simulación o experimento con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y, a veces, entrenarse en los posibles procedimientos alternativos de solución, así como la utilización de herramientas informáticas como el Solver de Excel en la resolución de problemas.
4. Actividades colaborativas basadas en recursos y herramientas digitales, especialmente aquellas que posee el Campus Virtual de la UEx.
5. Situación de aprendizaje/evaluación en la que el alumno realiza alguna prueba que sirve para reforzar su aprendizaje y como herramienta de evaluación.
6. Aprendizaje autónomo. El estudiante de forma autónoma profundiza en el estudio de una materia para adquirir las competencias.

Resultados de aprendizaje

Será capaz de:

RA2.1.1 Comprender un plan público y las oportunidades que se derivan para el sector privado.

RA2.1.2. Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento.

RA2.1.3. Conocer el procedimiento operativo del ámbito de restauración.

RA2.1.4. Conocer los objetivos, las estrategias y los instrumentos públicos de planificación.

RA2.1.5. Conocer los procedimientos operativos de las empresas de intermediación.

RA2.1.6. Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.

RA2.1.7. Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas.

RA2.1.8. Dirigir y gestionar (Management) los distintos tipos de entidades turísticas

RA2.1.9. Analizar los impactos generados por el turismo.

RA2.1.10: Conocimiento del concepto de empresa y empresario.

RA2.1.11: Conocimiento de las áreas funcionales y de la naturaleza sistémica de la empresa.

RA2.1.12: Interpretará la influencia del entorno sobre las organizaciones empresariales.

RA2.1.13: Conocerá las principales estrategias disponibles en la dirección de empresa

RA2.1.14: Interpretará y analizará la situación interna de la empresa.

RA2.1.15: Exponer y defender informes y los resultados de trabajos e investigaciones.

RA2.1.16: Diseñar productos, procesos y seleccionar tecnologías y recursos.

RA2.1.17: Comprenderá el funcionamiento operativo en el ámbito del alojamiento, la restauración y la intermediación.

RA2.1.18: Conocimiento de la estructura organizativa, la terminología y los elementos básicos de la dirección de operaciones.

RA2.1.19: Identificará, analizará y resolverá problemas relacionadas con la empresa y su entorno proponiendo y tomando decisiones.

RA2.1.20: Observar y entender las variables del entorno que influyen en la toma de decisiones.

RA2.1.21: Resolver casos en que se describan algunos elementos de las organizaciones, establecer diagnóstico y proponer vías de soluciones.

Sistemas de evaluación

Opciones de evaluación:

De acuerdo con los plazos establecidos en el artículo 4 apartado 5 de la Normativa de Evaluación de la Universidad de Extremadura, cada alumno tendrá derecho a elegir entre el sistema de evaluación continua o el sistema de evaluación con una única prueba final de carácter global. No obstante, aquellos alumnos que no elijan uno de estos sistemas de evaluación en los plazos establecidos se considerará que optan por el sistema de evaluación continua.

La elección entre la modalidad de evaluación continua o la modalidad de evaluación global corresponde al estudiante, que **debe comunicarlo al profesor mediante un espacio que encontrará en el campus virtual durante el primer cuarto del período de impartición de las clases o hasta el último día del periodo de ampliación de matrícula, si este acaba después.** En dicho espacio se debe elegir la modalidad de evaluación para la convocatoria ordinaria y también para la convocatoria extraordinaria.

Sistema de evaluación continua: consta de un examen final práctico, que contará en este caso con un peso sobre la puntuación final del 80%, más diferentes pruebas de evaluación continua, que contarán con un peso sobre la puntuación final del 20%. Estas pruebas de evaluación continua estarán dirigidas a valorar las actividades realizadas por el alumno a lo largo del desarrollo de las clases, y que podrán consistir en controles escritos, trabajos entregados, resolución de ejercicios prácticos y participación del estudiante en el aula, etc. y que serán ponderados en la nota final de la convocatoria. Asimismo, estas pruebas de evaluación continua no tendrán carácter recuperable en ninguna de las convocatorias del curso.

Las características concretas del examen final tanto en sistema de evaluación continua como en el sistema de evaluación con una única prueba final de carácter global, las características concretas de los exámenes serán detalladas por parte de los profesores de la asignatura (en clase y a través del campus virtual) con anticipación al mismo y en el marco de los plazos legales establecidos por la Universidad de Extremadura.

El examen práctico final constará de tantos ejercicios como problemáticas distintas se hayan visto en clase y por lo tanto, el alumno debe saber que, para poder aprobar el examen final no podrá obtener en ningún ejercicio la calificación cero.

ACTIVIDAD	PORCENTAJE	RECUPERABLE
Examen Práctico	80%	SI
Asistencia a clase	10%	NO
Participación en el aula y actividades realizadas	10%	NO

Este podrá ser complementado si así los profesores lo estiman conveniente por controles escritos, cuyas características serían igualmente anticipadas por los profesores

a todos los alumnos al inicio del curso, caso de ser ofertados como vía de evaluación, de la misma manera que serán detalladas las características de las pruebas de evaluación continua que serán obligatorias para los alumnos que deseen cursar la asignatura mediante esta opción. Estas pruebas de conocimiento no son recuperables en ninguna de las convocatorias del curso.

Sistema de evaluación con una única prueba final de carácter Global:

Aquellos alumnos que por sus circunstancias particulares no quieran o puedan asistir a clase serán evaluados del siguiente modo:

- 1. Examen tipo test teórico:** No se podrá superar la asignatura sin haber superado esta parte del examen final. Esta prueba supondrá un 20 % de la calificación final.
- 2. Examen práctico,** supondrá el 80 % de la calificación final, constará de tantos ejercicios como problemáticas distintas se hayan visto en clase y por lo tanto, el alumno debe saber que, para poder aprobar el examen final no podrá obtener en ningún ejercicio la calificación cero.

Los alumnos para aprobar la asignatura deben obtener por uno u otro sistema de evaluación una calificación igual o superior a 5 puntos, siendo obligatorio en todos los casos aprobar el examen final (o las pruebas de conocimientos en caso de ser ofertados).

En todos los exámenes será obligatorio identificarse de manera oficial (DNI, Pasaporte o Documento sustitutivo oficial) y está prohibida la tenencia de móviles, smartphones, o cualquier otro dispositivo electrónico, incluso estando estos apagados o en reposo. Incumplir estas dos condiciones invalidará la convocatoria a la que se esté concurriendo.

Bibliografía (básica y complementaria)

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

- ALONSO ALMEIDA, M; BARCOS RENDÍN, L.; MARTÍN CASTILLA, J.I., (2006) GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PROCESOS TURÍSTICOS, SINTESIS,
- DOMÍNGUEZ MACHUCA, J.A., ALVAREZ GIL, M. J., GARCÍA GONZÁLEZ, S.,
- DOMÍNGUEZ MACHUCA, M.A., RUIZ JIMÉNEZ, A. (1995): Dirección de operaciones. Aspectos tácticos y operativos en la fabricación y en los servicios. McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.
- DOMÍNGUEZ MACHUCA, J.A., DURBAN OLIVA, S. Y MARTÍN ARMARIO, E. (1990): El Subsistema productivo de la empresa. Pirámide. Madrid.
- JAY HEIZER, BARRY RENBDER. (2007) Dirección de la producción y de las operaciones. Decisiones tácticas. 8ª Edición. Prentice Hall.
- JAY HEIZER, BARRY RENBDER. (2007) Dirección de la producción y de las operaciones. Decisiones estratégicas. 8ª Edición. Prentice Hall.
- JULIÁ, M.; PORSCHE, F.; JIMÉNEZ, V. Y VERGE, X., (2002), GESTIÓN DE LA CALIDAD APLICADA A HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN, PRENTICE HALL.
- PHILIP MOSCOSO, ALEJANDRO LAGO (2016) Gestión De Las Operaciones Para Directivos. Mac Graw Hill Education
- FREDERICK S. HILLIER, GERALD LIEBERMAN (2015) Investigación de Operaciones. 10º Edición. Mac Graw Hill Education.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

- BAÑEGIL PALACIOS, TOMAS (1993): El sistema Just inTime y la flexibilidad de la producción. Ed. Pirámide. Madrid
- BUFFA, A. (1991): Dirección de operaciones. Problemas y modelos. Ed. Limusa. México.
- DOMÍNGUEZ MACHUCA, J.A., ALVAREZ GIL, M. J., GARCÍA GONZÁLEZ, S.,
- DOMÍNGUEZ MACHUCA, M.A., RUIZ JIMÉNEZ, A. (1995): Dirección de operaciones. Aspectos estratégicos en la producción y en los servicios. McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.
- FAURE, R. (1971): Elementos de investigación operativa. Ediciones ICE. Madrid.

- GONZÁLEZ GARCÍA, J.A. (1976): Técnicas operativas para la toma de decisiones. Ed. Index. Madrid.
- HAX, A.C. (1982): Dirección de operaciones en la empresa. Ed. Hispano Europea, -A. Barcelona.
- HILLIER, F. Y LIEBERMAN, G.J. (1985): Introducción a la investigación de operaciones. McGraw-Hill. México.
- MIRANDA, F.J; RUBIO, S.; CHAMORRO, A; BAÑEGIL, T.M. (2004) Manual de dirección de las Operaciones. Thomson. Madrid.
- RAMBAUX, A. (1980): Gestión económica de stock. Ed. Hispano Europea, S.A.. París.
- RIOS INSUA, S. (1988): Investigación operativa optimización. Centro de Estudios Ramón Areces S.A..Madrid.

Otros recursos y materiales docentes complementarios

Material docente disponible para los alumnos en el Campus virtual de la asignatura.