

**FICHA IDENTIFICATIVA****Datos de la Asignatura**

Código	36384
Nombre	Gestión de calidad
Ciclo	Grado
Créditos ECTS	6.0
Curso académico	2021 - 2022

Titulación(es)

Titulación	Centro	Curso	Periodo
1212 - Grado de Ciencias Gastronómicas	Facultad de Farmacia y Ciencias de la Alimentación	3	Primer cuatrimestre

Materias

Titulación	Materia	Caracter
1212 - Grado de Ciencias Gastronómicas	24 - Gestión de calidad	Obligatoria

Coordinación

Nombre	Departamento
MARTINEZ PEREZ, JUAN FRANCISCO	105 - Dirección de Empresas 'Juan José Renau Piqueras'
NAGORE LACASA, PILAR	105 - Dirección de Empresas 'Juan José Renau Piqueras'

RESUMEN

En esta asignatura, que tiene un carácter obligatorio en el **Grado Ciencias Gastronómicas**, se aborda el estudio de una forma de gestionar las organizaciones que se ha difundido notablemente en los últimos años: la gestión de la calidad. En numerosas áreas, como es el caso de la que ocupan las organizaciones el ámbito de las Ciencias Gastronómicas, la gestión de la calidad no es una opción, sino un requisito ineludible, dados los niveles exigidos a estas organizaciones en términos de seguridad y calidad alimentaria.

En el desarrollo de esta asignatura se analizan las diferentes perspectivas sobre calidad, cómo están relacionadas entre sí y qué implicaciones tienen en las empresas; los diferentes enfoques de gestión de la calidad, resaltando sus principales ventajas e inconvenientes, y las técnicas disponibles que pueden ser aplicadas en cada uno de ellos. Entre las técnicas disponibles se hace énfasis especial en las técnicas de control estadístico, herramientas estadísticas de la calidad, control estadístico de procesos, gráficos de control de calidad, inspección, muestreo y aceptación, así como planes de muestreo. Asimismo se estudian los Sistemas de Gestión de Calidad, especialmente el sistema de la Norma de Gestión de la



Calidad ISO9001, así como el Modelo EFQM de Excelencia y la autoevaluación en base a dicho modelo. Al analizar estos modelos y sistemas se hace hincapié en el control de documentación, la implantación y certificación, así como en las auditorías de calidad.

Para ampliar el estudio de los sistemas de gestión de la calidad en la asignatura se estudian los Sistemas de Gestión Ambiental: norma ISO14001 y Reglamento Europeo EMAS. Así como los estándares de calidad agroalimentaria: BRC (British Retail Council), IFS (International Food Standard), GLOBALGAP y FSSC2000 (Food Safety System Certification). También se analizan las denominaciones de calidad en la Unión Europea y de calidad diferenciada: Denominación de origen protegida (DOP), Indicación Geográfica Protegida (IGP), Especialidad Tradicional Garantizada (ETG). Así como las marcas de calidad. Marcas colectivas y de garantía de calidad.

CONOCIMIENTOS PREVIOS

Relación con otras asignaturas de la misma titulación

No se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios.

Otros tipos de requisitos

COMPETENCIAS

1212 - Grado de Ciencias Gastronómicas

- 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.
- 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.
- Poseer y comprender los conocimientos del área en el ámbito de las Ciencias Gastronómicas.
- Planificar, ordenar y encauzar actividades de manera que se eviten en lo posible los imprevistos, se prevean y minimicen los eventuales problemas y se anticipen soluciones.
- Adquirir la formación básica para formular hipótesis, recoger e interpretar la información para la resolución de problemas siguiendo el método científico y comprendiendo la importancia y las limitaciones del pensamiento científico.
- Ser capaz de trabajar en equipo y de organizar y planificar actividades, teniendo en cuenta, siempre, una perspectiva de género.
- Resolver tareas o realizar trabajos en el tiempo asignado para ello manteniendo la calidad del resultado.



- Elaborar y manejar los escritos, informes y procedimientos de actuación más idóneos para los problemas suscitados y utilizando un lenguaje no sexista.
- Saber aplicar esos conocimientos al mundo profesional, contribuyendo al desarrollo de los Derechos Humanos, de los principios democráticos, de los principios de igualdad entre mujeres y hombres, de solidaridad, de protección del medio ambiente y de fomento de la cultura de la paz con perspectiva de género.
- Comprender la gestión de sistemas y procesos de calidad.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocer los conceptos básicos y las herramientas de gestión de la calidad en el ámbito de las Ciencias Gastronómicas.

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

1. Concepto de Calidad y dimensiones que lo componen

- 1.1. El concepto de calidad
- 1.2. Propuesta de síntesis de los diferentes conceptos de calidad
- 1.3. Dimensiones de la calidad del producto y del servicio

2. Gestión de la calidad: Concepto y aportaciones clásicas

- 2.1. ¿Por qué es importante gestionar la calidad? Calidad, productividad y Competitividad.
- 2.2. Concepto de gestión de la calidad
- 2.3. Control por inspección
- 2.4. Control de calidad
- 2.5. Limitaciones de estos enfoques
- 2.6. La dimensión económica de la calidad: costes de calidad y de no calidad

3. Técnicas y metodologías para el control y mejora de los procesos

- 3.1. Concepto de proceso y elementos integrantes
- 3.2. Técnicas para la mejora de los procesos. Técnicas de control estadístico.
- 3.3. Herramientas estadísticas de la calidad. Control estadístico de procesos.
- 3.4. Gráficos de control de calidad.
- 3.5 Inspección, muestreo y aceptación. Planes de muestreo



4. Aseguramiento de la calidad: conceptos básicos

- 4.1. Surgimiento y consolidación del aseguramiento de la calidad
- 4.2. Características básicas y definición del aseguramiento de la calidad
- 4.3. Ventajas y limitaciones del enfoque

5. Implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad. El modelo ISO 9001 y los sistemas integrados

- 5.1. Las normas de la serie ISO 9000
- 5.2. El modelo de las normas ISO 9001.
- 5.3. Fases en la implantación de un sistema de gestión de la calidad
- 5.4. La certificación del sistema de gestión de la calidad
- 5.5. Control de documentación. Auditorías de calidad.
- 5.6 El Modelo de las normas ISO 14001 y el Reglamento EMAS
- 5.7. El sistema integrado de gestión de la calidad- gestión medio ambiental

6. Gestión de la calidad total (GCT): conceptos básicos

- 6.1. Surgimiento y consolidación de la GCT
- 6.2. Principios y definición de este enfoque
- 6.3. Ventajas y limitaciones de este enfoque

7. Implantación de un sistema avanzado de GCT. El Modelo EFQM de Excelencia en la gestión

- 7.1. Los modelos de los premios a la calidad: el Modelo EFQM de Excelencia
- 7.2. La autoevaluación: concepto, proceso, enfoques y tipos
- 7.3. Fases de la implantación de un sistema de GCT
- 7.4. Consideraciones a la implantación de un sistema de GCT

8. Estándares de calidad agroalimentaria

- 8.1 Calidad y seguridad en el sector agroalimentario
- 8.2 Estándar de calidad BRC (British Retail Council).
- 8.3 Estándar de calidad IFS (International Food Standard).
- 8.4 GLOBALGAP.
- 8.5 FSSC2000 (Food Safety System Certification).

**9. Denominaciones de calidad en la Unión Europea**

9.1 Calidad diferenciada y denominaciones de calidad en la Unión Europea

9.2 Denominación de origen protegida (DOP)

9.3 Indicación Geográfica Protegida (IGP)

9.4 Especialidad Tradicional Garantizada (ETG).

9.5 Marcas de calidad. Ley de marcas. Marcas colectivas y de garantía de calidad.

VOLUMEN DE TRABAJO

ACTIVIDAD	Horas	% Presencial
Clases de teoría	60,00	100
Elaboración de trabajos en grupo	15,00	0
Elaboración de trabajos individuales	15,00	0
Estudio y trabajo autónomo	30,00	0
Preparación de clases de teoría	15,00	0
Preparación de clases prácticas y de problemas	15,00	0
TOTAL	150,00	

METODOLOGÍA DOCENTE

Modalidad presencial.

Clases de teoría: Clases presenciales destinadas a la exposición por parte del profesor de los conceptos y contenidos esenciales y más importantes de cada tema con el fin de que los/las estudiantes adquieran los conocimientos relacionados con la materia, potenciando su participación.

Prácticas en aula: Sesiones presenciales destinadas a la realización de actividades, resolución de problemas y estudio de casos, mediante trabajo individual y en equipo. En estas clases se llevará a cabo la aplicación específica de los conocimientos que los/las estudiantes hayan adquirido en las clases de teoría. Se potenciará la resolución de problemas con espíritu crítico.

Tutorías: Tutorías virtuales (atención en 48 horas laborables máximo, por correo electrónico) y tutorías con horario fijado, en el cuales los/las estudiantes, individualmente o en grupos reducidos, plantearán al profesor/a, presencialmente o por correo electrónico o videoconferencia (en caso de que sean no presenciales), las dudas que hayan podido surgir a lo largo de las clases de teoría y prácticas en aula y el profesor/a las resolverá y orientará a los/las estudiantes sobre los métodos de trabajo más adecuados y valorará de manera globalizada el proceso de aprendizaje de los/las estudiantes.



EVALUACIÓN

Parte A: Evaluación continua, durante el curso, del trabajo de los/las estudiantes en las clases de teoría y prácticas en aula, resultado del contacto del profesor/a con el alumnado en cualquier de los apartados del proceso de aprendizaje, así como su implicación y participación activa en el desarrollo de la asignatura (50% de la calificación final).

En cumplimiento del artículo 6.9 del Reglamento de Evaluación y Calificación de la UV, las clases prácticas en aula son de asistencia obligatoria. Se considerará que el/la estudiante ha cumplido con la asistencia si ha asistido a un mínimo de 80% de las horas de estas sesiones y ha justificado adecuadamente la imposibilidad de asistir a las sesiones restantes.

La nota de la evaluación continua no será recuperable y se mantendrá para las dos convocatorias del curso académico.

La evaluación continua valora la participación de los/las estudiantes en el aula, así como los trabajos desarrollados individualmente o en equipo que requiera la búsqueda análisis de información adicional (dentro o fuera del aula), ya sea para la resolución de casos, ejercicios, debates, y se consideran actividades formativas no recuperables, en cuanto que tratan de desarrollar y evaluar las competencias de análisis de información en equipo, contraposición de perspectivas y enfoques, argumentación de ideas y comunicación oral y escrita.

Parte B: Prueba escrita presencial sobre los contenidos impartidos (teoría y práctica) a lo largo del curso. Se contempla la posibilidad de realización de pruebas parciales escritas. (50% de la calificación final).

Se necesario superar al menos una de las partes y que la calificación final sea de 5 o más, para obtener una evaluación positiva y superar la asignatura.

REFERENCIAS

Básicas

- Norma UNE-EN ISO 9001. Edición comparada: diferencias entre las versiones de 2008 y 2015 / AENOR (2016) 978-84-8143-917-5
- Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015 / José Antonio Gómez Martínez (2015) 978-84-8143-911-3
- Gestión de la calidad y diseño de organizaciones: teoría y estudio de casos / María D. Moreno-Luzón, Fernando J. Peris Bonet, Tomás González Cruz (2001) 978-84-2052-982-0

Complementarias

- La calidad como variable estratégica y factor de costes / Olga Castro Pérez, Madrid: Club Gestión de Calidad (1996) 978-84-921-0234-9



- Gestión de la calidad y gestión medioambiental: Fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones / Claver, E Molina, J.F y Tarí, J.J. (2011) 978-84-368-2458-2
- Los siete instrumentos de la calidad total / Galgano, A (1995) 978-84-797-8230-6
- Calidad total. fundamentos e implantación / Llorens Montes, F.J. y Fuentes, M.M. (2000) 978-84-368-1412-5
- Control estadístico de la calidad / Montgomery, D. (2004) 978-96-818-6234-3

ADENDA COVID-19

Esta adenda solo se activará si la situación sanitaria lo requiere y previo acuerdo del Consejo de Gobierno

Si por motivo de la COVID-19 (u otras causas), se suspendiera la docencia presencial y fuera sustituida por docencia online, los cambios a introducir son:

CONTENIDOS

Se mantienen todos los contenidos programados para las sesiones teóricas.

VOLUMEN DE TRABAJO Y PLANIFICACIÓN TEMPORAL DE LA DOCENCIA

Se mantiene el volumen de trabajo y las sesiones de teoría y practicas se llevarán a cabo, por videoconferencia, en las fechas y horas programadas. aunque las sesiones online mediante videoconferencia podrían ser más cortas, lo que se compensa con el trabajo tanto individual como en grupo por parte de los/las estudiantes y con sesiones de tutorías.

El volumen de trabajo estimado para los/las estudiantes será equivalente al establecido inicialmente.

METODOLOGIA DOCENTE

Docencia no presencial en las sesiones de teoría: Se hará uso de diversos materiales docentes, todos ellos disponibles a través del aula virtual: diapositivas básicas, extracto de libros, lecturas, presentaciones “locutadas”, espacios de debate mediante el foro del aula virtual para la resolución de dudas / aclaraciones y generación de cuestionarios de autoevaluación para verificar la comprensión de contenidos. Videoconferencias (Aplicación BBC).

Docencia no presencial en las sesiones de práctica: Propuesta de actividades (ejemplos, casos de estudio) por aula virtual, desarrollo de actividades individualmente y en grupo, espacio de debate mediante el foro del aula virtual para las dudas/aclaración de la actividad global y videoconferencia síncrona BBC para la corrección de las prácticas y la presentación y defensa de las actividades.



Tutorías no presenciales: Se realizará mediante correo electrónico, videoconferencia síncrona y/o debates en el foro. Se mantiene el programa de tutorías virtuales (atención en 48 horas laborables máximo por correo electrónico) y en tutorías con horario fijado, en las cuales el profesor/a estará disponible por mail, a través del foro del aula virtual creado para la docencia online o a través de una videoconferencia por BBC.

EVALUACIÓN

Con el fin de incrementar el peso de la evaluación continua, la calificación final se obtendrá con la ponderación de 70% evaluación continua (parte A) y 30% prueba escrita (Parte B). Se mantiene la restricción de que es imprescindible superar al menos una de las partes y que la calificación final sea de 5 o más, para obtener una evaluación positiva y superar la asignatura.

La evaluación continua tendrá en cuenta las prácticas individuales y grupales realizadas y presentadas online por los/las estudiantes. Durante el periodo de docencia no presencial, se pueden añadir como actividades de evaluación continua pruebas objetivas (tipo test) y pruebas escritas abiertas y de resolución de casos y problemas a través del aula virtual, de ejecución individual o en grupo (según criterio del profesor). Estas pruebas objetivas pueden tener un peso hasta el 60% sobre el 100% de la evaluación continua.

La prueba escrita se realizará por medio del aula virtual en la fecha y hora de la convocatoria oficial. Podrá contener pruebas objetivas (tipo test) y/o preguntas escritas abiertas de carácter teórico-práctico (de ensayo restringido), que podrá incluir ejercicios, casos con preguntas de reflexión, preguntas teóricas para relacionar y describir conceptos.

REFERENCIAS

La bibliografía recomendada se mantiene por ser accesible electrónicamente por los estudiantes, o bien a través de la biblioteca de la UV o bien con códigos personales proporcionados por la Editorial.

El profesorado complementará los materiales necesarios con artículos o documento de acceso público por medio del aula Virtual.