

Programa del curso-tutoría  
**Fundamentos de la Gestión de Calidad**

*Nombre del profesor: Rodrigo Alonso Vera Jaimes*

*Email: [rovera2030@gmail.com](mailto:rovera2030@gmail.com)*

*Twitter: @rvera2401*

*15 al 30 de julio de 2023  
San José, Costa Rica*

# MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA CALIDAD

## XIX PROMOCIÓN

### PROGRAMA DEL CURSO-TUTORÍA

#### I. INFORMACION GENERAL

Código del curso	FGC01
Nombre del curso	FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
Créditos	3
Fechas de ejecución	15 al 30 Julio 2023
Horas presenciales por semana	2 sesiones de 4 horas y 2 de 2 horas cada una (Total 12 horas sincrónicas)
Horas trabajo fuera de clase	40
Horas trabajo virtual	20
Duración	3 semanas
Requisitos	Fundamentos Profesionales
Modalidad	Virtual
Naturaleza	Teórico-Práctico
Asistencia	Obligatoria
Horario	<u>Sábados 15 y 29 de julio de 2023 de 8.00 am a 12.00m. Jueves 20 y 27 de julio, de 6.00 a 8.00pm</u>
Profesor:	Rodrigo Alonso Vera Jaimes. Teléfono: 057-3193739247; correo: rovera2030@gmail.com

## **II. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN**

La tutoría está orientada a conocer los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad, a partir de los antecedentes, enfoques y personajes notables que han influido en su evolución a través de diferentes etapas.

Para analizar y entender la importancia de los sistemas de gestión de calidad y su aporte a la oferta de bienes y servicios que satisfagan a los usuarios, se abordarán estándares internacionales como la norma ISO 9000:2015, a partir de la cual se abordará su alcance y campo de aplicación y su relación con otras normas internacionales de referencia.

En el contexto universal de la calidad, es importante conocer términos y conceptos que son clave para mayor aprovechamiento y aplicación de la norma ISO 9000:2015; de igual forma, en el marco de los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad, es importante comprender los principios de calidad reconocidos internacionalmente por su contribución para elevar el intercambio de bienes y servicios en los mercados y en los gobiernos, con una oferta de valor que prioriza la calidad y la satisfacción de los clientes, usuarios o ciudadanos y que contribuye a fortalecimiento de la competitividad empresarial.

## **III. OBJETIVOS**

### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Conocer los fundamentos clave que soportan la implementación de los sistemas de gestión de la calidad, con base en los estándares internacionales que los promueven desde la Organización Internacional de Estandarización, para el fomento de la competitividad empresarial y el mejoramiento continuo tanto en instituciones de carácter público como privado, a través de la aplicación de conceptos y principios que contribuyen a la consolidación de la cultura de calidad y al mejoramiento continuo.

### **3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Explicar los principales antecedentes históricos, evolución y desarrollo de la gestión de la calidad a partir de su incidencia en las actividades de los sectores público y privado en perspectiva internacional.
2. Conocer la importancia de la Organización ISO, sus estándares y aporte al fomento de mejores prácticas empresariales, así como a la oferta de bienes y servicios de calidad para satisfacción de los usuarios, clientes o consumidores.

3. Comprender la estructura de las normas internacionales ISO 9000:2015, ISO 9001;2015, sus relaciones con otras normas técnicas y su aporte a los sistemas de gestión de la calidad.
4. Identificar terminología clave y conceptos relacionados con los sistemas de gestión de la calidad, así como la importancia de los principios aplicables a los sistemas de gestión de calidad en el ámbito internacional.
5. Articular la importancia de los diferentes componentes de los sistemas nacionales de la calidad y su aporte a la competitividad empresarial.

#### **IV. CONTENIDOS**

##### **1. Antecedentes de la Gestión de Calidad**

- Historia de la Calidad
- Etapas relevantes en la evolución de la calidad
- Autores y líderes de la calidad
- Herramientas de mejora

##### **2. Los Estándares ISO y las normas de calidad**

- Aporte de la Organización ISO a la competitividad empresarial.
- Principales estándares y normas ISO asociadas a los sistemas de calidad.
- Estructura de las Normas Internacionales ISO 9000:2015 e ISO 9001;2015
- Beneficios de los sistemas de gestión de Calidad

##### **3. Conceptos y Principios de Gestión de la Calidad**

- Aspectos clave de los Sistemas de Gestión de la Calidad
- Vocabulario y terminología de la Calidad
- Control y Aseguramiento de la Calidad
- Conceptos de Mejora de la Calidad
- Gestión de Riesgo, Cambios y Oportunidades
- Principios Internacionales de Gestión de Calidad

##### **4. Sistemas Nacionales de Calidad**

- Componentes de los sistemas nacionales de calidad
- Aportes al desarrollo y la competitividad empresarial
- Importancia de la normalización y estandarización

## V. METODOLOGÍA

El curso-tutoría es de carácter virtual, se fundamentará en dos tipos de sesiones. Las sincrónicas, que estarán dirigidas por las exposiciones magistrales del profesor, acompañadas de análisis colectivo, trabajos prácticos y presentaciones. Durante las sesiones asincrónicas, los estudiantes deberán realizar trabajos individuales y grupales, que incluye lecturas asignadas, investigación, valoración de casos, ensayos y foros, según las características y condiciones académicas que el docente considere pertinente. Para ello se utilizará la plataforma virtual del ICAP.

El curso-tutoría contiene una densidad y amplitud de temas acordes a un nivel de posgrado (Maestría), en el que se aprovechan los conocimientos y experiencias de los estudiantes, para posibilitar el aprendizaje permanente y significativo, desde el punto de vista del análisis crítico, reflexivo y creativo de resolución de problemas, toma de decisiones y generación de propuestas, para lo cual se desarrollan métodos participativos y colaborativos entre otros, con debates e intercambio de opiniones *que enriquezcan la experiencia de aprendizaje y la motivación en el estudiante.*

## VI. PLANEACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

<b>15 al 30 de julio de 2023: Sesiones sincrónicas.</b>		
<b>Sábados, horario 8.00 am a 12.00m. miércoles 6.00 a 8.00pm</b>		
<b>Visión general del programa</b>		
<b>Contenido Temático</b>	<b>Estrategia de Aprendizaje y Actividades del Estudiante</b>	<b>Evaluación</b>
<b>Aspectos Generales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presentación de los participantes.</li><li>• Revisión del Programa del Curso.</li><li>• Explicación de las actividades para la sesión no presencial.</li></ul>	
<b>Antecedentes de la Gestión de Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clase Magistral</li><li>• Video y generación de documento</li></ul>	25%
<b>La ISO y las normas de calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clase magistral</li><li>• Trabajo aplicado</li></ul>	25%

<b>Terminología, Conceptos y Principios Internacionales de Gestión de Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clase Magistral</li> <li>• Trabajo aplicado</li> </ul>	<p style="text-align: center;">25%</p>
<b>Sistemas Nacionales de Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clase Magistral</li> <li>• Investigación sobre los Sistemas Nacionales de la Calidad</li> </ul>	<p style="text-align: center;">25%</p>

**BIBLIOGRAFÍA:**

- Programa del Curso
  - Material Presentación profesor.
  - Lecturas Asignadas.
  - Materiales elaborados por estudiantes
  - ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
  - ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.
  - ISO 9004:2018 Gestión para el éxito sostenido de una organización – Un enfoque de gestión de calidad.
  - ISO 31000;2018 Sistema de Gestión del Riesgo
  - ISO 19011;2018 Directrices de auditoría para sistemas de gestión
  - Lectura Documento Rodrigo Vera Jaimes.
  - Cuadernillo Digital y materiales elaborados por los estudiantes
  - Páginas web indicadas y sugeridas en la plataforma.
  - Deming, W. E. (1992) *Cómo administrar con el Método Deming*. Editorial Norma. Colombia, Julio,
  - Crosby Philip B. (1994) *La Calidad No Cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad*. Editorial CECSA. México, novena reimpresión.
  - Summers, D. (2006). *Administración de la Calidad*. Editorial PEARSON. Impreso en México,
  - Cantú, H., y Gutiérrez, H. (2006) *Filosofía de la Calidad*. Editorial McGraw-Hill, Tercera Edición. Impreso en México.
  - James R. Evans y William M. Lindsay. 2005. *Administración y Control de Calidad: Filosofías y Marcos de Referencia de la Calidad*.
- Ishikawa Kaoru. (1988) *¿Qué es el Control Total de la Calidad? La modalidad Japonesa*, La Habana Cuba.
- Moreno-Luzón, M.; et al (2001) *Gestión de la Calidad y diseño de organizaciones. Teoría y estudio de casos*. Prentice Hall, España.

(\*) Las sesiones sincrónicas tendrán un recesos razonables y proporcionales a su intensidad y duración.

<b>Trabajo Virtual</b>			
Del 15 al 30 de Julio 2023			
<b>Duración Actividad Aprendizaje</b>	<b>Contenido Temático</b>	<b>Estrategia de Aprendizaje y Actividades del Estudiante</b>	<b>Evaluación</b>
1 semana Del 15 al 22 de Julio 2023	Antecedentes y evolución de la calidad	Análisis. Observe el video sobre la evolución de la calidad y comparta en documento de máximo 5 hojas, ideas relevantes sobre el aporte de los pioneros de la calidad. (Entrega 20 de julio)	25%
2 Semana Del 22 al 30 de Julio 2023	La ISO y las normas de calidad	Trabajo Aplicado. Observe el video de EL TEAM sobre las normas ISO 9000 y 9001:2015 y consulte una organización que haya implementado un sistema de gestión de calidad, (pública o privada). Elabore documento con 10 puntos clave, máximo 5 hojas. (Entrega 25 de julio)	25%
2 Semana Del 22 al 30 de Julio 2023	Terminología, Conceptos y Principios Internacionales de Gestión de Calidad	Ensayo. Elabore un ensayo sobre los principios de calidad y su aporte a la competitividad empresarial (Entrega 27 de julio)	25%
2 Semana Del 22 al 30 de Julio 2023	Sistemas Nacionales de Calidad – SNC -	Investigue y realice un cuadro comparativo sobre elementos relevantes del SNC de su país y de otro país latinoamericano. Resalte al menos tres aspectos destacados. (Entrega 30 julio)	25%

## VII. RECURSOS DIDACTICOS

Durante el curso tutoría, serán de utilidad ayudas audiovisuales, videos, elaboración de materiales escritos, presentaciones y exposiciones orales, consulta a páginas web, lectura de obras, artículos y textos recomendados, uso de pizarra e internet, el manejo práctico e instrumental de los recursos de tecnología de información y comunicación como el aula virtual y el correo electrónico, así como la plataforma virtual de ICAP.

Consulta a la bibliografía expuesta en el programa y otras alternas que en la asignatura se irán mencionando, así como las que los propios estudiantes consideren de utilidad y aplicación para el desarrollo del programa.

## VIII. CRITERIOS DE EVALUACION

CRITERIO	TÉCNICA	PORCENTAJE
PARTICIPACIÓN	Se valora la participación activa en las sesiones sincrónicas.	25%
SUMATIVA	Materiales preparados y sustentados para las actividades y entregables	25%
	Documentación, creatividad y recursividad en las actividades sustentadas y entregables.	25%
FORMATIVA	Ensayo sobre principios de calidad y Referenciación Sistema Nacional de Calidad.	25%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>



## IX. NOTA BIOGRÁFICA DEL DOCENTE

### RODRIGO ALONSO VERA JAIMES

#### Colombia



#### PERFIL

**Abogado. Especialista en Derecho Comercial; Derecho Administrativo; Especialista en Administración y Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad. Magister en Calidad y Gestión Integral. Estudiante Doctorado en Gestión Pública y Ciencias Empresariales, Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP.**

Miembro Asociado Consejo Mundial de Calidad; Miembro Comités Internacionales Organización ISO TC-176 (Calidad), TC-283 (Seguridad y Salud en el Trabajo), TC309 (Gobernanza). Presidente Quality-Forum, Red Internacional de expertos en Calidad y Excelencia.

Profesor de Posgrado y Facilitador en Sistemas de Gestión de Calidad e Integrados, Benchmarking y Modelos de Excelencia, Escuela Superior de Administración Pública, ESAP, Escuela de Alto Gobierno; Universidad Santo Tomás (Colombia). Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP. Conferencista Nacional e Internacional. Colombia, Brasil, España, México, Argentina, Chile, Uruguay, Ecuador, EEUU, Honduras, Panamá, Guatemala, Costa Rica, República. Dominicana, China, Rusia.

Experto Internacional en Sistemas de Gestión de Calidad y Modelos de Excelencia; Alta Gerencia; Reforma del Estado; Habilidades Gerenciales; Seguridad y Salud en el Trabajo; Riesgos; Innovación y Alta Tecnología. Gobernanza y Liderazgo Siglo XXI.

Twitter: @rvera2401

Email: rovera2030@gmail.com Teléfono móvil: 057-3193739247