

**VIGÉSIMA PROMOCIÓN**  
**MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA CALIDAD**

**PERÍODO 2024-2025**

**PROGRAMA DEL CURSO**  
**Dimensión Económica y Social de la Calidad**

*Nombre del profesor: M.Sc. Denis García Aguinaga*

*22 de junio al 19 de julio 2024*  
*San José, Costa Rica*

# MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA CALIDAD

## VIGÉSIMA PROMOCIÓN

### PROGRAMA DEL CURSO

#### I. INFORMACION GENERAL

Código del curso	FE006
Nombre del curso	Dimensión económica y social de la Calidad
Créditos	03
Fechas de ejecución	22 de junio al 19 de julio 2024
Horas presenciales por semana	4 horas cada 8 días, 16h total
Horas trabajo fuera de clase	20
Horas trabajo virtual	20 (5 horas por semana)
Duración	4 (en semanas)
Requisitos	----
Modalidad	Virtual (4 sesiones sincrónicas y 4 asincrónicas)
Naturaleza	Teórico/ práctico / teórico-práctico
Asistencia	Obligatoria
Horario	4 clases sincrónicas de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. Conexión: 8:00am – 12:00pm
Profesor:	Denis García Aguinaga (WA: 8364-0720 /dagaragui@gmail.com)

## **II. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN**

Este curso presenta los conceptos básicos de la economía, problemas macro de la sociedad y muestra la vinculación de la calidad con ellos. Está diseñado para que las personas estudiantes identifiquen y comprendan hechos del entorno económico a partir de los principios fundamentales de la teoría económica, y con ello desarrollar la capacidad crítica básica para presenciar y participar de algunos debates de actualidad sobre los tópicos centrales del curso.

La economía como disciplina del conocimiento se centra en el estudio de la asignación y gestión de los recursos o factores de producción para lograr un bienestar social. En ese sentido, se busca comprender la gestión de esos recursos limitados; y ahí surge la gestión de calidad para impulsar la competitividad y generar valor agregado en la producción de bienes y servicios; sin que signifique un incremento de los costos de producción.

La gestión de la calidad puede permitir un incremento de la eficiencia productiva y con ello, alcanzar mayores niveles de producción, ampliando la vigencia de las organizaciones en sus mercados, así como una mayor participación en los mismos. De ahí la importancia de que un gestor de calidad comprenda los tópicos centrales de la economía, para vincular aspectos micro de la organización con el impacto a nivel global de la organización y lo que significa esto para sus clientes y la sociedad en general.

Este curso es la base para amalgamar teoría y práctica de otros cursos, como los relacionados con estadística, gestión por procesos, gestión financiera, herramientas de la calidad y otros. Se espera participación de la persona estudiante para generar conocimiento colectivo.

## **III. OBJETIVOS**

### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Conocer los conceptos y principios básicos de la teoría económica aplicables a la gestión de la calidad para generar valor agregado a las organizaciones.

### **3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- a) Introducir los elementos principales del problema económico.
- b) Conocer el proceso de decisión que enfrentan los agentes económicos (familias, empresas y Estado) en el espacio y tiempo.
- c) Comprender el comportamiento agregado de la economía.
- d) Reconocer a la gestión de la calidad como eje central para resolver el problema económico.

## **IV. CONTENIDOS**

### **IV.1.Unidad 1. Conceptos de economía**

- *Definición de economía.*
- *El problema económico (escasez relativa).*
- *Principales conceptos económicos y sociales y su relación con la calidad.*
- *Costo de Oportunidad.*
- *Eficacia- efectividad-eficiencia (relación con Calidad).*
- *Bienes Públicos.*
- *Externalidades.*

### **IV.2.Unidad 2. Variables económicas (economía abierta)**

- *Costos de producción.*
- *Factores de producción, Empleo, desempleo.*
- *Oferta, demanda y precio de bienes y servicios.*
- *Identidades macroeconómicas importantes.*
  - *Ahorro, consumo, inversión privada, gasto público.*
  - *Inflación, señoreaje e impuesto inflacionario.*
  - *Importación, exportación, tipo de cambio.*

### **IV.3.Unidad 3. Finanzas y Calidad: Costos de la calidad, Presupuestos, Inversiones, Evaluación económica y social**

- *Importancia de la calidad en una entidad sin fines de lucro.*
- *¿Por qué hay costos de mala calidad?*
- *Minimización de costos, maximización de beneficios*
- *Eficiencia, productividad y calidad.*
- *Presupuestación ¿Qué es un presupuesto y cómo prepararlo?*
- *¿Qué es y cómo hacer un forecast?*
- *Herramientas para formular un proyecto económico:*
- *Estudio económico ¿Qué información y herramientas existen para presentar un proyecto y obtener financiamiento?*
- *Diferencias entre un proyecto económico y uno social*
- *Evaluación económica de proyectos sociales*
- *Costo efectividad, Costo beneficio*

### **IV.4.Unidad 4. Economía actual: Economía circular, Responsabilidad social empresarial, Economía digital**

- *Economía circular: Vínculo de la sociedad moderna y economía circular*
- *Economía y negocios digitales*
- *Qué es responsabilidad social empresarial (RSE)*
- *Calidad y RSE: ¿Por qué?*
- *Customer delight o cómo procurar la satisfacción de necesidades del usuario o cliente*

#### **IV.5.Unidad 5. Cadena de suministro, Cadena de Valor: Calidad**

- *Qué es una Cadena de valor*
- *Qué es una cadena de suministro*
- *Qué importancia tiene la Calidad en CV CS*

#### **IV.6.Unidad 6. Calidad del Gasto público**

- *Trabajos finales; abordar temáticas sobre:*
  - *Educación:*
    - *Acreditación de calidad en educación, gasto eficiente en educación.*
  - *Salud:*
    - *Salud pública, Calidad y crisis económica, gasto eficiente en salud.*
  - *Seguridad:*
    - *¿Más policías o más tecnología? Legalización, gasto eficiente en seguridad.*
  - *Transporte*
    - *Tecnologías limpias, transparencia en gasto, calidad y servicio, gasto eficiente en infraestructura.*

## V. METODOLOGIA

El curso es virtual, las sesiones sincrónicas se realizan de 8 a.m.–12:00 p.m. (Conexión: 8:00am–12:00pm), durante los sábados 22 y 29 de junio 2024 y 06 y 13 de julio 2024, alternado con sesiones asincrónicas semanales en el Campus Virtual del ICAP. Las sesiones sincrónicas tendrán 2 recesos, de 10 minutos cada 1, o 1 único receso, para una duración máxima de 20 minutos.

Este curso contiene una densidad y amplitud de temas acordes a un nivel de posgrado, se utiliza un libro base y se realiza enlace con temáticas muy específicas propias del curso. Los conocimientos y experiencias previas de las personas estudiantes serán aspectos importantes para posibilitar el aprendizaje permanente y significativo para el colectivo. El curso se fundamentará en dos tipos de sesiones:

- *Sesiones en línea (sincrónicas)*; se caracterizará por la exposición del profesor con la participación del estudiante, acompañada de discusiones plenarias, trabajos prácticos y presentaciones. Se realiza por medio de la plataforma *Teams*.
- *Sesiones virtuales (asincrónicas)*; la metodología del curso se fundamenta en la resolución de asignaciones utilizando la plataforma virtual del ICAP. Las personas estudiantes deberán realizar trabajos individuales y grupales, que incluye lecturas asignadas, resolución de casos y tareas, según las características y condiciones académicas que el docente considere pertinente.

## VI. PLANEACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

SEMANA 1: SESIÓN SINCRÓNICA 22 de junio (Sesión Asincrónica de 22 de junio al 28 de junio 2024)		
Contenido Temático	Estrategia de Aprendizaje y Actividades del Estudiante	Evaluación
<ul style="list-style-type: none"> <li>Introducción al curso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de grupo.</li> <li>Lectura del programa del curso y aclaración de dudas.</li> <li>Prueba diagnóstica.</li> </ul>	
<b>Unidad 1:</b>  <b>Conceptos de economía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Presentación docente 1:</b> Origen de la economía (<i>Desarrollo del pensamiento económico</i>) y problema económico.               <ul style="list-style-type: none"> <li>Discusión plenaria.</li> </ul> </li> </ul>	0%
<b>Unidad 2.</b>  <b>Variables económicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Presentación docente 2:</b> Oferta-Demanda, producción, empleo, precios e identidades macro (relación con la calidad).               <ul style="list-style-type: none"> <li>Discusión plenaria.</li> </ul> </li> <li><b>Organizar grupos para tareas y trabajo final.</b></li> </ul>	
<b>Tarea semana asincrónica:</b> <b>variables económicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Documento escrito (grupos de 2 a 3 personas), en dos partes:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Datos de desempleo, inflación y pobreza; 2 países de zonas geográficas distintas.</li> <li>PIB, deuda pública, e índice de competitividad otros; 2 países de zonas geográficas distintas.</li> </ol> </li> </ul> <p><i>Fecha viernes 28 de junio 2024 máximo 11:55pm</i></p>	Documento 10%
<b>Bibliografía</b> Krugman, P., Wells, R., & Kathryn, G. (2013). <i>Fundamentos de economía</i> (2 ed.). (A. Estruch Manjón, Trad.) Barcelona: Reverté.  Mankiw, G. (2015). <i>Principios de economía</i> (7 ed.). México, DF: Cengage Learning Editores S.A.  Samuelson, P., & Nordhaus, W. (2010). <i>Economía con aplicaciones a Latinoamérica</i> (19 ed.). México, DF: McGraw-Hill.		

(\*) Las sesiones sincrónicas tendrán 2 descansos, de 10 minutos cada uno, o 1 único descanso, para una duración máxima de 20 minutos.

SEMANA 2: SESIÓN SINCRÓNICA 29 de julio (Sesión Asincrónica del 29 de junio al 05 de julio 2024)		
Contenido Temático	Estrategia de Aprendizaje y Actividades del Estudiante	Evaluación
<p><b>Unidad 3. Finanzas y Calidad:</b></p> <p><b>1. Costos de la calidad</b></p> <p><b>2. Presupuestos, proyectos, inversiones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Presentación 3:</b> Costos y calidad.</li> <li>• <b>Presentación 4:</b> Presupuestos, proyectos, inversiones.</li> <li>• <b>Presentación 5:</b> Evaluación económica y social.</li> </ul> <p><b>Discusión plenaria para consultas sobre trabajo final.</b></p>	
<p><b>Trabajos en sesión sincrónica:</b> <i>Costos de la calidad; Eficiencia y calidad.</i></p>	<p><b>1. Elaborar un ensayo (individual)</b> a partir de la temática de las siguientes lecturas. Puede elaborarse de uno o de ambos temas y puede agregar elementos adicionales. Los rubros necesarios para el documento estarán descritos en la plataforma.</p> <p><b>LECTURAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Harrington, H. James. <b>El coste de la mala calidad.</b> España: Ediciones Díaz de Santos, 2007. ProQuest ebrary. Web. 17 March 2015. Ediciones Díaz de Santos. Págs. 1-17.</li> <li>• Taboada, M. <b>El coste de calidad... aplicable a una entidad no lucrativa.</b> IX Congreso brasileño de costos, 2005. Universidad de Santiago de Compostela, España. Págs. 1-15.</li> </ul> <p>- <b>Entregar en la plataforma</b>, en el espacio habilitado para tal fin. Fecha máxima <i>viernes 05 de julio 2024 11:55pm</i></p> <p><b>2. Foro de la semana (individual).</b> La discusión puede relacionar la temática con los otros textos de la semana. La participación es <u>crear un comentario generador y Responder a al menos un comentario generador</u>. Las pautas estarán en el aula virtual previo a esa semana.</p> <p><b>LECTURAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lectura de artículos sobre temas relacionados a eficiencia en uso de recursos públicos y calidad; seleccionados y de temáticas actuales, <u>se comparte en la plataforma del curso</u>.</li> </ul> <p>Fecha máxima <i>viernes 05 de julio 2024 11:55pm</i>.</p>	<p>Ensayo 10%</p> <p>Foro 10%</p>

SEMANA 3: SESIÓN SINCRÓNICA 06 de julio (Sesión Asincrónica del 06 de julio al 12 de julio 2023)		
Contenido Temático	Estrategia de aprendizaje y actividades del estudiante	Evaluación
<b>Unidad 4.</b> <b>Economía actual:</b> Economía circular y digital, RSE, Costumer delight	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Presentación 6:</b> Economía circular.</li> <li>• <b>Presentación 7:</b> Economía digital.</li> <li>• <b>Presentación 8:</b> Responsabilidad social empresarial y corporativa.</li> <li>• <b>Presentación 9:</b> Customer delight.</li> </ul>	
<b>Unidad 6. Calidad del Gasto público</b>	<b>Trabajos finales:</b> Atención de consultas sobre trabajos finales.	
<b>Trabajos en sesión sincrónica:</b> <i>economía actual</i>	<p><b>1. Elaborar un ensayo sobre la importancia de la gestión de calidad en la economía actual.</b></p> <p>Para la elaboración considere la combinación de los cuatro elementos abordados y desde su perspectiva; cómo podemos abordarlos desde la gestión de la calidad (puede agregar elementos adicionales).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los rubros necesarios para el documento estarán descritos en la plataforma.</li> <li>• Fecha máxima <i>viernes 12 de julio 2024 11:55pm</i></li> </ul>	Ensayo 15%

(\*) Las sesiones presenciales tendrán dos recesos, uno en la mañana y otro en la tarde con una duración máxima de 15 minutos y una hora de almuerzo.

<p align="center"><b>SEMANA 4: SESIÓN SINCRÓNICA 13 de julio</b></p> <p align="center"><b>(Sesión Asincrónica del 13 de julio al 19 de julio 2024)</b></p>		
Contenido Temático	Estrategia de Aprendizaje y Actividades del Estudiante	Evaluación
<p><b>Unidad 6.</b> <b>Cadenas</b> <i>Cadena de Valor y Cadena de suministros</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Presentación 10:</b> Cadena de valor, cadena de suministros.</li> </ul>	
<p><b>Unidad 5.</b> <b>Calidad del Gasto público</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Educación:</i></li> <li>• <i>Salud:</i></li> <li>• <i>Seguridad:</i></li> <li>• <i>Transporte</i></li> </ul>	<p><b>Presentación de trabajos finales (grupos)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Duración de 10 a 15 minutos por grupo.</li> <li>○ Entregar la presentación en la plataforma, y el profesor la comparte en la Plataforma, en el espacio de esta sesión.</li> <li>○ (La discusión profunda será la semana virtual, por medio de un foro)</li> </ul> <p>NOTA: El documento se entrega cómo <b>máximo lunes 15 de julio 2024 a las 11:55 p.m.</b> (por ser el insumo principal para realizar las asignaciones de la semana siguiente).</p>	<p align="center">Presentación : 5%</p>

<p><b>PARA EL TRABAJO ASINCRÓNICO:</b></p>	<p><b>1. DOCUMENTO (grupo):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cada grupo entregará su documento escrito en el enlace de la plataforma. Después, el profesor habilitará una carpeta con todos los documentos.</li> <li>○ Fecha máxima para entrega de documento: <i>lunes 15 de julio 2024 11:55p.m.</i></li> </ul> <p><b>2. LECTURA (grupo):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cada grupo leerá 2 documentos (elaborados por otros grupos).</li> <li>○ Para cada documento, se entregará un <b>resumen de lectura</b> por cada grupo encargado de la lectura (<b>Diario de doble entrada</b>).</li> <li>○ El orden y formato se comunicará en la plataforma virtual del ICAP.</li> <li>○ Fecha máxima de entrega: <i>viernes 19 de julio 2024 11:55pm.</i></li> </ul> <p><b>3. DISCUSIÓN (FORO grupal):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cada grupo <u>realizará un comentario</u> en el foro, sobre cada documento que le fue aginado su lectura.</li> <li>○ El grupo autor del documento escogerá al menos dos comentarios realizados en el foro, para <b>generar interacción</b>.</li> <li>○ Fecha máxima de participación viernes 19 de julio 2024 11:55pm.</li> </ul>	<p>Documento escrito: 20%</p> <p>Resumen de lectura: 10% (5% c/u)</p> <p>Comentario: 10% (5% c/u)</p> <p>Reacción: 10% (5% c/u)</p>
--	--	---

## **BIBLIOGRAFÍA:**

### **Educación.**

Izquierdo A, Pessino C y Vuletin G (2018). Mejor gasto para mejores vidas: Cómo América Latina y el Caribe puede hacer más con menos. Banco Interamericano de Desarrollo. ISBN 978-1-59782-333-3. Págs. 183-214 y 301-362. Disponible en: <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/9152/DIA-2018-Mejor-gasto-para-mejores-vidas.pdf?isAllowed=y&sequence=4>, última revisión 03-08-2020.

### **Infraestructura**

Izquierdo A, Pessino C y Vuletin G (2018). Mejor gasto para mejores vidas: Cómo América Latina y el Caribe puede hacer más con menos. Banco Interamericano de Desarrollo. ISBN 978-1-59782-333-3. Págs. 153-182 y 301-362.. Disponible en: <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/9152/DIA-2018-Mejor-gasto-para-mejores-vidas.pdf?isAllowed=y&sequence=4>, última revisión 03-08-2020.

### **Seguridad**

Izquierdo A, Pessino C y Vuletin G (2018). Mejor gasto para mejores vidas: Cómo América Latina y el Caribe puede hacer más con menos. Banco Interamericano de Desarrollo. ISBN 978-1-59782-333-3. Págs. 215-262 y 301-362. Disponible en: <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/9152/DIA-2018-Mejor-gasto-para-mejores-vidas.pdf?isAllowed=y&sequence=4>, última revisión 03-08-2020.

### **Salud.**

*Revista Centroamericana de Administración Pública. No 30-31 Buenas prácticas de Gestión de Calidad. Diciembre 2011. Obtenido desde: <https://publicaciones.icap.ac.cr/index.php/revista-centroamericana-60-61>*

*Cuadernos Centroamericanos del ICAP. No 6. La implementación de políticas públicas sobre la calidad en la administración pública en los países centroamericanos. Julio 2013. Obtenido desde: <https://publicaciones.icap.ac.cr/index.php/96-publicaciones-icap/cuadernos/134-cuaderno-centroamericano-6>*

## **VII. RECURSOS DIDACTICOS**

El curso se desarrollará por medio de la plataforma *Teams* de Microsoft, así como el uso de la plataforma virtual para la discusión en *foro* y *entrega resúmenes*. *Se implementa lectura de varios capítulos de libros de texto, artículos de revista.*

## VIII. CRITERIOS DE EVALUACION

CRITERIO	TÉCNICA	PORCENTAJE
DIAGNÓSTICA	Prueba diagnóstica	0 %
FORMATIVA	<b>UNIDAD 1 y 2 (10%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documento Unidad 1 y 2 (10%)</li> </ul>	Puntaje total  100%
	<b>UNIDAD 3 (20%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ensayo 1 (10%)</li> <li>Foro 1 (10%)</li> </ul>	
	<b>UNIDAD 4 (15%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ensayo 2 (15%)</li> </ul>	
	<b>UNIDAD 6 (25%)</b> <b>Trabajo final (25%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación 5%</li> <li>Documento 20%</li> </ul>	
	<b>UNIDAD 6 (30%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de lectura: sobre trabajos finales (10%)</li> <li>Foro 2: sobre trabajos finales (20%)</li> </ul>	

(\*) Se debe procurar que la evaluación individual sea igual o mayor a 50% distribuida entre la evaluación sumativa y la formativa.

## IX. NOTA BIOGRÁFICA DEL DOCENTE

Denis García Aguinaga, centroamericano de origen costarricense. Economista.

Cuenta con un Máster en Gerencia de la Calidad del ICAP. Su tesis de maestría se tituló “*Propuesta para el mejoramiento del Sistema de gestión de calidad del Sistema Nacional de Acreditación de Educación Superior (SINAES)*”.

Adicionalmente, es especialista en *Business Intelligence* del ITCR, Técnico en Evaluación económica de proyectos de UCR. Actualmente cursa un MBA en Negocios Digitales de Universidad Politécnica de Valencia.