

Aspectos administrativos.

INSTITUTO DE NORMAS TÉCNICAS DE COSTA RICA	
Nombre del curso	Cultura de la calidad
Código del curso	CGQ-022
Duración	20 horas
Modalidad	Online o presencial
Requisitos	Conocimientos básicos en sistemas de gestión de la calidad
Naturaleza del curso	Teórico -Práctico
Tipo de certificado	Se entregará certificado de aprovechamiento con el respaldo INTECO con número de trazabilidad único.

Descripción

Por medio de este curso las personas desarrollarán competencias y conocimientos relacionados con la cultura de la calidad en la organización, se propone como una experiencia formativa integral, orientada a definir y transformar la cultura organizacional hacia un enfoque de mejora continua.

La propuesta de valor de este curso se derivada de las normas ISO 10010:2022, INTE/ISO 10015:2020, INTE/ISO 10018:2020, INTE/ISO 9000:2015 e INTE/ISO 9004:2018, que sin duda apoyará todos los esfuerzos que realice una organización en gestionar la calidad, bajo modelos tales como INTE/ISO 9001:2015 entre otros. Este curso ofrece a las personas participantes las claves para diagnosticar el estado actual de su organización, identificar áreas de oportunidad y fomentar el compromiso del personal.

Así, las personas participantes se dotan de conocimientos necesarios para aplicar en sus organizaciones estrategias que fortalezcan la cultura de calidad, promuevan la excelencia operativa y aseguren una evolución continua en sus procesos.

Este curso va dirigido a personas encargadas de direcciones generales, gerentes, y personas profesionales responsables de gestionar, programar, planificar y ejecutar procesos relacionados con el sistema de gestión de la calidad en las organizaciones según los modelos internacionales de las normativas aplicables al curso.

Objetivo general:

Desarrollar competencias en las personas participantes relacionado con la gestión y promoción de la cultura de la calidad para realizar un diagnóstico integral de su organización, mediante herramientas prácticas que permitan identificar fortalezas y áreas de mejora, impulsando el compromiso y la competencia del personal para promover un cambio cultural sostenido.

Objetivos específicos:

- Comprender la cultura de la calidad mediante herramientas normativas como la INTE/ISO 9000:2015 e ISO 10010:2022, para el estableciendo de un punto de partida en el análisis diagnóstico de esta.
- Generar competencias para el desarrollo de herramientas que permitan un cambio cultural sostenible en la organización, por medio del compromiso y la competencia del personal aplicando metodologías basadas en las normas INTE/ISO 10015:2020 e INTE/ISO 10018:2020.
- Implementar mecanismos de medición y seguimiento de la cultura de calidad utilizando los principios de la norma INTE/ISO 9004:2018, para que se garantice la mejora continua y la consolidación de una cultura orientada a la excelencia.

Contenidos:**Tema #1. Repaso sobre la calidad sus principios y gestión.**

- Conceptos fundamentales de la gestión de la calidad.
- Revisión de los principios de la calidad según de la norma INTE/ISO 9000:2015.
- Aspectos clave de las normas INTE/ISO 9001:2015 e INTE/ISO 9000:2015.
- Diferencia entre cultura de la calidad, cultura organizacional y gestión de la calidad.
- Relación entre calidad, estrategia y sostenibilidad organizacional.

Tema #2. Cultura de la calidad y la organización.

- Relevancia de la cultura de calidad en el entorno organizacional.
- Definición de cultura de la calidad deseada y cultura de calidad actual.
- Beneficios de una cultura orientada a la mejora continua.
 - Acciones para lograr la cultura de calidad deseada.
 - Ejemplos de evaluación de la cultura de la calidad.

Tema #3. Diagnóstico de la cultura de la calidad en la organización.

- Métodos y herramientas para evaluar la cultura organizacional enfocada en la calidad.
- Análisis de brechas y factores en la gestión de la calidad.
- Importancia de los indicadores clave para medir el estado de la cultura de la calidad.
- Estrategias para la identificación de áreas de mejora en la cultura.

Tema #4. Compromiso y competencia de las personas.

- Desarrollo de la competencia y el compromiso organizacional.
 - Para la gestión del compromiso del personal.
 - Estrategias para aumentar la competencia de personal y la gestión del cambio.
- Importancia del liderazgo y la gestión del cambio en la cultura de la calidad.
- Herramientas para involucrar a las personas en la cultura de calidad.
 - Técnicas para fomentar la participación y la comunicación efectiva.

Tema #5. Medición en el tiempo de la cultura de la calidad

- Enfoque de mejora continua.
- Técnicas para medir la evolución de la cultura de calidad a lo largo del tiempo.

- Diseño y desarrollo de estrategias para fortalecer la cultura de calidad, utilizando herramientas de medición y control.
- Importancia del establecimiento de indicadores de desempeño y seguimiento continuo.
- Factores clave de éxito para la consolidación de la transformación cultural.

Metodología

El curso se desarrolla en formato online o presencial con una metodología activa, donde las personas aprendientes son guiadas por la persona facilitadora, a lo largo de las sesiones en la construcción de su propio aprendizaje para el logro de los objetivos generales y específicos que se proponen, asumiendo un papel de guía y mediador de las actividades de enseñanza-aprendizaje. Con la ayuda de actividades tales como talleres, prácticas y evaluaciones adaptadas al formato del curso, entre otros, junto con los materiales atinentes al proceso de formación y la retroalimentación de la persona facilitadora.

El manejo de plataformas para videoconferencia como Zoom o Microsoft Teams para las clases sincrónicas es inherente al curso. La persona facilitadora dirige al grupo en la ejecución de talleres, actividades y revisión de materiales de acuerdo con las normas INTE/ISO 9001:2015, INTE/ISO 9000:2015, ISO 10010:2022, INTE/ISO 10015:2020, INTE/ISO 10018:2020 e INTE/ISO 9004:2018, recursos audiovisuales y los elementos de evaluación y seguimiento del desempeño, así como los elementos de construcción de sinergia requeridos para esta modalidad de aprendizaje.

Actividades de aprendizaje

La aportación de la persona aprendiente es de importancia para lograr los objetivos, las actividades programadas son formativas y participativas a fin de enriquecer la experiencia de aprendizaje, por lo que es posible expresar sus ideas, opiniones, críticas y análisis dentro de los espacios de tiempo definidos por la persona facilitadora. Este curso permite a las personas participantes el dominio de las bases conceptuales y procedimentales que sustentan a la cultura de la calidad, basándose en las normas INTE/ISO 9001:2015, INTE/ISO 9000:2015, ISO 10010:2022, INTE/ISO 10015:2020, INTE/ISO 10018:2020 e INTE/ISO 9004:2018, así se realizan actividades de aprendizaje como talleres y lecturas; además una prueba final que le permita asimilar los conocimientos e internalizarlos.

Se asignan a las personas participantes anexos como lecturas, referencias bibliográficas y se incentiva la búsqueda individual de literatura pertinente y específica para la fundamentación y concreción de actividades de aprendizaje.

Recursos didácticos

Para el buen desarrollo del curso y con ello garantizar el aprendizaje, se dispone de un acervo actualizado de recomendaciones bibliográficas, las normas INTE/ISO 9001:2015, INTE/ISO 9000:2015, ISO 10010:2022, INTE/ISO 10015:2020, INTE/ISO 10018:2020 e INTE/ISO 9004:2018, licencias de software para el desarrollo de clases sincrónicas, lecturas suministradas por la persona facilitadora que pueden ser un complemento para las actividades propuestas, así como las diferentes técnicas didácticas mencionadas que brindan a las personas participantes una mayor posibilidad de apropiarse de los conocimientos.

Evaluación de los aprendizajes:

A continuación, se describe la estrategia general de evaluación necesaria para el desarrollo del curso que contribuye al cumplimiento de los objetivos y logro de los aprendizajes integrales; así como, la distribución de los rubros o componentes a evaluar, donde se indican los criterios mínimos y el valor asignado. Debe guardar estrecha relación con las actividades de aprendizaje mencionadas. Para cada actividad de evaluación debe haber una rúbrica, que, aunque otorga una puntuación, es una descripción cualitativa del desempeño de la persona participante.

Actividades de aprendizaje	Ponderación
Taller 0. Términos y definiciones	5%
Taller 1. Casos de estudio	5%
Taller 2. Casos de estudio	5%
Taller 3. Diagnóstico de la cultura de la calidad en la organización	5%
Taller 4. Diagnostico gestión del conocimiento en la cultura de la calidad	5%
Taller 5. Casos de estudio	5%
5 pruebas cortas	6% c/u
1 prueba final. Aplicable en la última semana.	40%
Total	100%

Referencias bibliográficas:

- INTE/ISO 9001:2015
- INTE/ISO 9000:2015
- ISO 10010:2022
- INTE/ISO 10015:2020
- INTE/ISO 10018:2020
- INTE/ISO 9004:2018

Cronograma de actividades del curso

Sesiones	Contenidos	Valor en horas totales				Materiales didácticos	Evaluación	Instrucciones
		HCP	HPP	HEI	HIO			
Sesión 1	Presentación Evento Objetivos Contenidos Persona evaluadora Tema #1. Repaso sobre la calidad sus principios y gestión. - Conceptos fundamentales de la gestión de la calidad. - Revisión de los principios de la calidad según de la norma INTE/ISO 9000:2015. - Aspectos clave de las normas INTE/ISO 9001:2015 e INTE/ISO 9000:2015. - Diferencia entre cultura de la calidad, cultura organizacional y gestión de la calidad. - Relación entre calidad, estrategia y sostenibilidad organizacional.	2	0	0	0	Exposición teórica de contenidos	N/A	Presentación del evento, persona facilitadora, objetivos, contenidos, dinámica de evaluación. La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al Tema #1 con la presentación del curso.
	Tema #1. Repaso sobre la calidad sus principios y gestión. - Conceptos fundamentales de la gestión de la calidad. - Revisión de los principios de la calidad según de la norma INTE/ISO 9000:2015. - Aspectos clave de las normas INTE/ISO 9001:2015 e INTE/ISO 9000:2015.	1,5	0,5	0	0	Exposición teórica de contenidos Taller #0	Evaluación del Taller #0	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al Tema #1 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del Taller #0.

	- Diferencia entre cultura de la calidad, cultura organizacional y gestión de la calidad. - Relación entre calidad, estrategia y sostenibilidad organizacional.							
Sesión 3	Tema #1. Repaso sobre la calidad sus principios y gestión. - Conceptos fundamentales de la gestión de la calidad. - Revisión de los principios de la calidad según de la norma INTE/ISO 9000:2015. - Aspectos clave de las normas INTE/ISO 9001:2015 e INTE/ISO 9000:2015. - Diferencia entre cultura de la calidad, cultura organizacional y gestión de la calidad. - Relación entre calidad, estrategia y sostenibilidad organizacional.	0	2	0,5	0	Recurso Interactivo Taller #1 Prueba corta #1	Evaluación del Taller #1	La persona instructora debe guiar en el desarrollo del Taller #1, y asignar la calificación en la plataforma Moodle. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar los recursos interactivos y materiales adicionales (anexos) en plataforma.
Sesión 4	Tema #1. Repaso sobre la calidad sus principios y gestión. - Conceptos fundamentales de la gestión de la calidad. - Revisión de los principios de la calidad según de la norma INTE/ISO 9000:2015. - Aspectos clave de las normas INTE/ISO 9001:2015 e INTE/ISO 9000:2015. - Diferencia entre cultura de la calidad, cultura organizacional y gestión de la calidad. - Relación entre calidad, estrategia y sostenibilidad organizacional.	1	1	0,5	0	Recurso Interactivo Inicio Taller #2 Prueba corta #2		La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al Tema #2 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del Taller #2, y asignar la calificación en la plataforma Moodle. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar los recursos interactivos y materiales adicionales (anexos) en plataforma.

	Tema #2. Cultura de la calidad y la organización. • Relevancia de la cultura de calidad en el entorno organizacional. • Definición de cultura de la calidad deseada y cultura de calidad actual. • Beneficios de una cultura orientada a la mejora continua. ○ Acciones para lograr la cultura de calidad deseada. ○ Ejemplos de evaluación de la cultura de la calidad							
Sesión 5	Tema #2. Cultura de la calidad y la organización. • Relevancia de la cultura de calidad en el entorno organizacional. • Definición de cultura de la calidad deseada y cultura de calidad actual. • Beneficios de una cultura orientada a la mejora continua. ○ Acciones para lograr la cultura de calidad deseada. Ejemplos de evaluación de la cultura de la calidad	0,5	1,5	0	0	Fin de taller #2	Evaluación del Taller #2	La persona instructora debe guiar en el desarrollo del Taller #2, y asignar la calificación en la plataforma Moodle.
Sesión 6	Tema #3. Diagnóstico de la cultura de la calidad en la organización. • Métodos y herramientas para evaluar la cultura organizacional enfocada en la calidad. • Análisis de brechas y factores en la gestión de la calidad. • Importancia de los indicadores clave para medir el estado de la cultura de la calidad. • Estrategias para la identificación de áreas de mejora en la cultura.	1,75	0,25	0	0	Recurso Interactivo	N/A	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al Tema #3 con la presentación del curso. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar los recursos interactivos y materiales adicionales (anexos) en plataforma.

Sesión 7	Tema #3. Diagnóstico de la cultura de la calidad en la organización. - Métodos y herramientas para evaluar la cultura organizacional enfocada en la calidad. - Análisis de brechas y factores en la gestión de la calidad. - Importancia de los indicadores clave para medir el estado de la cultura de la calidad. - Estrategias para la identificación de áreas de mejora en la cultura.	0	2	0,5	0	Taller #3 Prueba corta #3	Evaluación del Taller #3	La persona instructora debe guiar en el desarrollo del Taller #3, y asignar la calificación en la plataforma Moodle.
Sesión 8	Tema #4. Compromiso y competencia de las personas. - Desarrollo de la competencia y el compromiso organizacional. - Para la gestión del compromiso del personal. - Estrategias para aumentar la competencia de personal y la gestión del cambio. - Importancia del liderazgo y la gestión del cambio en la cultura de la calidad. - Herramientas para involucrar a las personas en la cultura de calidad. - Técnicas para fomentar la participación y la comunicación efectiva.	0,5	1,5	0	0	Recurso Interactivo Taller #4	Evaluación del Taller #4	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al Tema #4 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del Taller #4, y asignar la calificación en la plataforma Moodle. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar los recursos interactivos y materiales adicionales (anexos) en plataforma.

Sesión 9	Tema #4. Compromiso y competencia de las personas. - Desarrollo de la competencia y el compromiso organizacional. - Para la gestión del compromiso del personal. - Estrategias para aumentar la competencia de personal y la gestión del cambio. - Importancia del liderazgo y la gestión del cambio en la cultura de la calidad. - Herramientas para involucrar a las personas en la cultura de calidad. - Técnicas para fomentar la participación y la comunicación efectiva.	0	2	0,5	0	Taller #5 Prueba corta #4	Evaluación del Taller #5	La persona instructora debe guiar en el desarrollo del Taller #5, y asignar la calificación en la plataforma Moodle.
Sesión 10	Tema #5. Medición en el tiempo de la cultura de la calidad - Enfoque de mejora continua. - Técnicas para medir la evolución de la cultura de calidad a lo largo del tiempo. - Diseño y desarrollo de estrategias para fortalecer la cultura de calidad, utilizando herramientas de medición y control. - Importancia del establecimiento de indicadores de desempeño y seguimiento continuo. - Factores clave de éxito para la consolidación de la transformación cultural. Conclusiones y lecciones aprendidas	2	0	0,5	0	Exposición teórica de contenidos Prueba corta #5	N/A	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al Tema #5 con la presentación del curso. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar los recursos interactivos en plataforma.

	Evaluación final	0	0	1	0	Evaluación final	Evaluación final	Las personas participantes desarrollan la evaluación final en plataforma dentro del establecido. La persona facilitadora evalúa manualmente los ítems que lo requieran.
--	------------------	---	---	---	---	------------------	------------------	---

Horas contacto profesor (HCP): Son las horas de contacto sincrónico con la persona facilitadora del curso.

Horas prácticas con profesor (HPP): Corresponden a las horas que invierten las personas participantes en la elaboración y producción de las actividades de aprendizaje de manera sincrónica con la persona facilitadora.

Horas de estudio individual (HEI): Corresponden a las horas que invierten las personas participantes en la elaboración y producción de las actividades de aprendizaje de manera asincrónica, por ejemplo, realización de ejercicios, prácticas, casos, mapas mentales, evaluaciones etc.

Horas de investigación opcional (HIO): Son las horas que la persona participante invierte durante el periodo de matrícula activa del curso de forma autónoma en la búsqueda o revisión de materiales extra a los dispuestos en el curso a modo de enriquecer su proceso de aprendizaje.