

Programa de Maestría en Gerencia de la Calidad

XIV promoción, 2019-2021

Sede: Honduras

Contenido

I.	Presentación	3
II.	Antecedentes y Justificación	4
III.	Objetivos del Programa.....	6
IV.	Grado académico que se otorga	6
V.	Perfil de Ingreso, Egreso y Requisitos de Admisión.....	7
VI.	Organización y Funcionamiento	9
a)	Coordinación académica	9
b)	Metodología	10
c)	Estrategias de Aprendizaje	11
d)	Modalidad Semipresencial	11
e)	Duración y horario.....	11
f)	Evaluación	12
g)	Matrícula y cupo mínimo de estudiantes	12
h)	Inversión y forma de pago	13
VII.	Plan de Estudios	13
a)	Descripción de los cursos.....	14
VIII.	Docentes	21
IX.	Trabajo Final de Graduación.....	28
X.	Servicios de apoyo	28
a)	Centro de Recursos de Información y Aprendizaje (CRIIA)	29
b)	Programa editorial.....	30
c)	Centro de Apoyo en Tecnologías de Información y Comunicación (CATIC).....	30
XI.	Contactos e información.....	31

I. Presentación

El Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP), es un organismo internacional regional, parte del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA). Durante seis décadas la institución ha logrado desarrollar y consolidar ofertas académicas, mediante programas centroamericanos y nacionales de formación a nivel de maestría, capacitación y actualización profesional; también se han desarrollado proyectos de investigación; y de asistencia técnica dirigida a los Gobiernos de la Región.

El Magister en Gerencia de la Calidad es uno de los programas de posgrados del ICAP. Este pretende contribuir al mejoramiento del perfil intelectual y al incremento de la productividad de los profesionales de diversas disciplinas, requeridos en un contexto social altamente competitivo y caracterizado por cambios vertiginosos. Este programa desarrolla una metodología de enseñanza-aprendizaje que articula sesiones presenciales y a distancia. En las primeras, se lleva a cabo una discusión grupal, seguimiento por parte del docente, análisis de casos, conferencias y demás actividades grupales.

En las sesiones de trabajo a distancia, se continúa con el desarrollo del contenido de los cursos; los estudiantes pueden conformar grupos de estudio para la investigación, lectura del material y la formulación de proyectos de aplicación práctica relacionados con su ejercicio profesional. El ICAP, como institución especializada en el campo de la administración, garantiza la adopción de una perspectiva integral para el tratamiento de los temas y cuestiones objeto de su estudio. Por ello, cuenta con un cuerpo docente con amplia experiencia y alto nivel de formación, conocedor de la realidad económica, social y política de los países centroamericanos y de República Dominicana.

El programa de magister se desarrolla conjuntamente con docentes del Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC) para fortalecer las competencias del recurso humano; específicamente con la Coordinación de la Maestría en Sistemas Modernos de Manufactura de la Escuela de Ingeniería en Producción Industrial.

II. Antecedentes y Justificación

La necesidad de satisfacer las demandas académicas de los profesionales condujo al ICAP, en el 2007, a ofrecer una formación de posgrados sobre gerencia de la calidad, con énfasis en laboratorios clínicos. Se realizaron los estudios, investigaciones y análisis correspondientes para asegurar una oferta académica que estuviese acorde a las demandas nacionales e internacionales. Se logró abrir dos Promociones simultáneas de la Maestría en Gerencia de la Calidad con énfasis en Laboratorio Clínico.

El ICAP conjuntamente con el Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC), implementaron el Programa de Maestría. Se firmó un Convenio de Cooperación, en el año 2008, cuya finalidad fue desarrollar un programa de Maestría en Gerencia de la Calidad, que permita la promoción y realización de actividades de interés común para contribuir en el desarrollo del conocimiento académico, científico y tecnológico.

Los estudiantes de la III Promoción de la Maestría, solicitaron suprimir el énfasis en Laboratorio Clínico para ampliar las oportunidades de trabajo. El Consejo Académico del ICAP, aprobó que el posgrado oficialmente se llame Maestría en Gerencia de la Calidad. Desde la primera hasta la octava promoción la maestría tuvo por objetivo la “Formación de líderes con capacidades gerenciales dirigidas a la implementación de estrategias y modelos de calidad bajo un enfoque de responsabilidad social”

El Programa de Maestría estuvo conformado por 15 cursos: siete cursos del área de conocimiento sobre gerencia, cinco cursos del área de conocimiento sobre sistemas de gestión de calidad, y tres cursos del área de conocimiento sobre investigación. Para obtener el grado de Magister Scientiae en Gerencia de la Calidad los estudiantes elaboraron una tesis que sustentaron en un Acto de Defensa Pública.

En el 2014, se llevó a cabo una revisión curricular del plan de estudios para ajustar el Programa de Maestría con las nuevas tendencias de la disciplina. Las tres grandes áreas del conocimiento de la maestría: 1) Fundamentos y Enfoques de gestión de la Calidad; 2) Sistemas de gestión

de calidad e instrumentos para la mejora continua; e 3) Investigación en gestión de la calidad. La modalidad semipresencial se ha desarrollado utilizando las nuevas técnicas de educación de adultos y el uso de la tecnología de comunicación e información.

La Gerencia de la calidad es uno de los grandes temas pendientes en Centroamérica y República Dominicana, que ha requerido considerar aspectos relacionados con la cobertura y el acceso a los servicios. Las personas han logrado tener cierto acceso y cobertura a determinados servicios públicos sin embargo hace falta mejorar la calidad de estos. La búsqueda de la calidad en el sector privado y público se ha convertido en un requerimiento necesario para garantizar transparencia y rendición de cuentas de los gobiernos y empresarios hacia los usuarios o clientes.

La importancia que ha adquirido la gestión de la calidad en el desarrollo indujo al ICAP a implementar una serie de actividades de formación, investigación, consultoría y asistencia técnica, orientadas a promover la calidad en las políticas, programas y servicios. En el 2010, el ICAP desarrolló el Programa Regional de capacitación denominado: “Gestores de calidad en la Función Pública Centroamericana”. Este programa se llevó a cabo en el marco del Plan Estratégico 2011-2015 del ICAP. La promoción de la calidad en la gestión de políticas, programas y proyectos se convirtió en un eje estratégico transversal.

La gestión de la calidad posibilita el ajuste sistemático o mejora continua de los programas y rutinas organizacionales, en función de las necesidades más sentidas de la población y de los retos sociales de largo plazo. La gestión de la calidad ha adquirido relevancia para los ciudadanos, los académicos, funcionarios públicos y empresarios. En la Carta Iberoamericana de Calidad se plantea: “La calidad en la gestión pública tiene sentido si su fin último es alcanzar una sociedad del bienestar, con justicia y equidad, garantizando el desarrollo de la persona y el respeto de la dignidad, la cohesión social y la garantía del cumplimiento efectivo e integral de los derechos humanos. En especial, asegurando a todas las personas, el acceso oportuno y universal al disfrute de información y prestaciones de servicios públicos de calidad”.

III. Objetivos del Programa

a) General

Formar especialistas en gestión integral de la calidad con competencias para generar impactos o resultados eficientes y eficaces aplicando herramientas de mejora continua en organizaciones públicas o privadas.

b) Específicos

- Proporcionar los fundamentos y enfoques de gestión de la calidad para que el estudiante comprenda la relevancia de la calidad como un proceso innovador de las organizaciones.
- Fortalecer la investigación en materia de gerencia de la calidad en organizaciones proveedoras de bienes y servicios para generar conocimiento que coadyuve a la toma de decisiones.
- Brindar instrumentos y herramientas para incorporar el enfoque de mejora continua en procesos de gestión considerando indicadores y estándares de calidad.

IV. Grado académico que se otorga

El ICAP otorga el grado de Magister Scientiae en Gerencia de la Calidad que es válido de pleno derecho en virtud del Convenio Regional Internacional, que instituyó al Instituto como Organismo Internacional; con más de 60 años de labor ininterrumpida en Centroamérica dedicado a la formación a nivel de posgrados, asistencia técnica, capacitación e investigación. El grado de Magister del ICAP tiene reconocimiento internacional.

V. Perfil de Ingreso, Egreso y Requisitos de Admisión

Este Programa esta dirigido a:

- a. Funcionarios públicos relacionados con la gestión de la calidad.
- b. Personal de los servicios de salud.
- c. Gestores de calidad.
- d. Funcionarios y especialistas que desean mejorar sus habilidades y capacidades analíticas para la toma de decisiones en materia de la gestión de la calidad.
- e. Consultores para la implementación del enfoque de la calidad.
- f. Profesionales del sector privado que buscan la satisfacción del cliente.

❖ Perfil de Ingreso

- a. Grado mínimo de licenciatura o bachillerato universitario.
- b. Se requiere un mínimo de tres años de experiencia de trabajo en instituciones públicas o privadas, sujeto a análisis.
- c. Dirigido a profesionales afines a la especialidad del programa de maestría, con interés para liderar procesos de innovación y mejorar su capacidad y competencia técnico-gerenciales.
- d. Aptitud proactiva hacia la investigación aplicada.
- e. Idioma español avanzado e inglés instrumental.
- f. Capacidad y disposición de trabajo en equipo.
- g. Manejo en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

❖ Perfil de Salida

- a) Liderar procesos de innovación orientados a desarrollar una gerencia de la calidad que haga posible una dinámica organizacional de mejora continua.
- b) Desarrollar modelos de excelencia o sistemas de gestión de la calidad en función de los derechos ciudadanos y de los principales retos de desarrollo social.
- c) Gestionar el conocimiento con actitud crítica para mejorar la calidad de bienes y servicios a través de procesos de análisis e investigación orientados a generar conocimiento para el desarrollo del país y de la región.

❖ Requisitos de Admisión

- Completar un formato de solicitud de admisión
- Copia del título de bachiller universitario o de licenciatura apostillado
- Certificado de notas, escaneado, de la universidad
- Constancia de experiencia profesional (del trabajo actual emitido por Recursos Humanos o por el Jefe Inmediato)
- Fotocopia de la cédula de identidad o pasaporte.
- Una fotografía tamaño pasaporte digital de un estudio fotográfico.
- Curriculum Vitae
- Realizar una entrevista en fecha y hora que se le indicará. Debe de presentar los documentos originales el día de la entrevista.

Toda esta documentación se debe enviar en **forma digital vía correo electrónico a:**

Sra. Jacqueline Quesada: jquesada@icap.ac.cr

Sra. Karla San Martín: Ksanmartin1288@gmail.com

VI. Organización y Funcionamiento

a) Coordinación académica

La Coordinación Académica de la Maestría está a cargo del profesor y consultor: Humberto A. Miranda Rivas: posgrados@icap.ac.cr

El programa de postgrado del ICAP cuenta con un Coordinador Académico cuyas funciones son, entre otras, las siguientes:

- ❖ Participar en el diseño de los requisitos mínimos para la selección y reclutamiento de los participantes en el programa de posgrado.
- ❖ Elaborar, en conjunto con los docentes, los contenidos programáticos de cada uno de los cursos, vigilando que estos guarden entre sí la coherencia necesaria.
- ❖ Velar y revisar que toda la bibliografía a utilizar en cada curso esté disponible con la antelación necesaria.
- ❖ Reclutar, seleccionar y contratar los docentes, utilizando para ello los criterios de excelencia establecidos por el ICAP.
- ❖ Supervisar permanentemente el desarrollo del programa, con la finalidad de mantener la calidad y brindar insumos de gestión, mediante la evaluación sistemática de la organización, metodología, apoyo logístico, etc.
- ❖ Evaluar los progresos individuales y grupales, tanto de los estudiantes como de los docentes, en términos de calidad, metodología de la enseñanza-aprendizaje, oportunidad y adecuación a la realidad, entre otros criterios.

b) Metodología

La metodología de enseñanza-aprendizaje del Programa de Magister en Gerencia de la Calidad, se orienta a desarrollar competencias de liderazgo para alcanzar niveles elevados de competitividad y calidad en organizaciones que gestionan bienes y servicios. Los principios en que se fundamenta la metodología de este programa son:

- ❖ El respeto a la pluralidad académica. Por ello, se establecerá una relación horizontal entre los participantes que permita intercambiar experiencias para enriquecer la perspectiva de abordaje de las diferentes situaciones de la práctica gerencial de la calidad.
- ❖ Énfasis en la adaptación y validación de metodologías e instrumentos para resolver problemas de la gestión de los servicios, desarrollando planteamientos teóricos, pero resaltando su aplicación para solucionar problemas concretos.
- ❖ El estudiante es un gestor de su propio aprendizaje y promotor de la articulación entre teoría y práctica. Esto implica que el proceso de enseñanza-aprendizaje es un medio para lograr la formación de un profesional innovador que aplique la teoría a la transformación cualitativa de su práctica, de acuerdo al contexto y al momento que le corresponda actuar.
- ❖ Incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como instrumento docente. En algunos cursos se identificarán “software” que sirvan de apoyo instrumental en la solución de ejercicios y de casos.

c) Estrategias de Aprendizaje

Principios de aprendizaje	Técnicas
<p>Se asume una visión constructivista de lo curricular y del proceso de conocimiento. También se parte de que el estudiante generará saberes conceptuales, procedimentales y actitudinales.</p> <ul style="list-style-type: none">• El estudiante así como el docente promoverán una participación activa en el proceso de conocimiento, siendo éste una co-construcción.• El enfoque metodológico incluye distintas experiencias para que los estudiantes se apropien de los saberes conceptuales, procedimentales - técnicos y desarrollen una actitud crítica e innovadora como profesionales y ciudadanos.• El docente organiza, planifica, asesora a los estudiantes en las sesiones presenciales y virtuales para que ellos desarrollen las herramientas teóricas y técnicas que requieren.	<p>Algunas técnicas a utilizar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Exposición de los docentes.• Debates• Discusión de documentos y lecturas asignadas.• Estudio de casos.• Uso de mapas conceptuales.• Indagaciones bibliográficas con fichas técnicas• Ensayos• Foros con preguntas focalizadas usando la plataforma virtual.• Presentación de situaciones problemáticas que requieren solución.• Modelamiento y role playing.

d) Modalidad Semipresencial

El programa se desarrolla mediante una metodología de carácter semi-presencial, que combina sesiones presenciales con sesiones virtuales asincrónicas. Es decir, habrá una sesión presencial, un sábado, cada 15 días, Viernes: 5:00 a 9:00 p.m. y Sábado: De 1:00 a 7:00 p.m. las sesiones presenciales se prolongan con actividades asignadas para la semana.

La asistencia a las sesiones presenciales es de carácter obligatoria.

e) Duración y horario

El programa tiene una duración de 18 meses, está conformado por 16 cursos y el Trabajo Final de Graduación, sigue una secuencia y complementariedad lógica. Los cursos, en general, tienen una duración de cuatro semanas, con dos sesiones presenciales un sábado de por medio; y dos sesiones virtuales, más las horas de trabajo del estudiante para atender los requerimientos del proceso enseñanza-aprendizaje.

En la primera sesión presencial de cada curso, el profesor coordina con los estudiantes los diferentes aspectos relacionados con el material de apoyo, el sistema de evaluación, la metodología, horarios de consultas y demás aspectos relevantes. El programa tiene una carga académica de 67 créditos, cuya distribución está de acuerdo con la importancia relativa de cada materia en el programa global, la duración y el nivel de exigencia. Cada crédito equivale a 45 horas de trabajo del estudiante, que incluye clases presenciales, actividades supervisadas y aprobadas por el profesor y la Coordinación de la Maestría.

f) Evaluación

El desempeño de los estudiantes se evaluará a través de pruebas cuantitativas y cualitativas de los trabajos individuales y grupales asignados. Se da mayor valoración a los trabajos individuales. El docente puede evaluar las siguientes actividades: Debates; Discusión de documentos y lecturas asignadas; Estudio de casos; Uso de mapas conceptuales; Indagaciones bibliográficas con fichas técnicas; Ensayos; Foros con preguntas focalizadas usando la plataforma virtual; examen o prueba escrita; Presentación de situaciones problemáticas que requieren solución; entre otros, y la entrega en tiempo y forma de las actividades programadas. Se califica en una escala de 0 a 100 puntos. El estudiante debe mantener un promedio ponderado de 80 puntos.

g) Matrícula y cupo mínimo de estudiantes

Periodo de inscripción: Del 08 de abril al 31 de mayo del 2019

Cupo mínimo de estudiantes: 20 estudiantes.

h) Inversión y forma de pago

Costo total	\$4,500 (cuatro mil quinientos dólares)
Matrícula (solo se paga una vez)	\$200 (doscientos dólares)
20 mensualidades	\$215 (doscientos quince dólares)

Este costo incluye los servicios docentes, el apoyo logístico, los gastos de graduación y gastos administrativos.

Una vez que haya recibido la capacitación del Sistema ACAMSYS podrá hacer los pagos de mensualidades a través del sistema informático de la plataforma del ICAP. Los primeros 5 días antes de la fecha prevista para iniciar el curso el o la estudiante tiene que matricularse por el portal del estudiante.

Los pagos son los primeros 17 días de cada mes, si paga posterior a esa fecha se cobra un 5% de morosidad.

VII. Plan de Estudios

Área de conocimiento	Cursos	Créditos
Cursos básicos: Fundamentos y enfoques de la gestión de Calidad	Fundamentos de Gestión de la Calidad	3
	Gestión y Política Pública	3
	Marco Legal	3
	Dimensión Económica y Social de la Calidad	3
Cursos de especialización: Sistemas de gestión de calidad e instrumentos para la mejora continua	Organizaciones del Futuro y Modelos de Excelencia	4
	Análisis Estadístico	4
	Gestión por Procesos	4
	Habilidades Directivas y Dimensión Humana de la Calidad	4
	Sistemas de Gestión de la Calidad	4
	Gerencia de Proyectos	4
	Herramientas de Mejora Continua	4
	Gerencia Financiera	4
	Calidad en Servicios y Satisfacción del ciudadano o cliente.	4
Sistemas Integrados de Gestión	4	
Investigación en gestión de la calidad	Taller de Tesis I	3
	Taller de Tesis II	3
	Período de Trabajo Final de Graduación	9
	Total de Créditos	67

a) Descripción de los cursos

1. Fundamentos de la Gestión de la Calidad

La gestión de la calidad en las organizaciones constituye hoy día no solo una condición necesaria para el éxito, sino que se puede considerar como una de las fuerzas más importante dentro de todo el proceso. La gestión de la calidad, como nueva filosofía, intenta atenuar la diferencia entre lo que ofrece la organización y lo que esperan los usuarios y las partes interesadas de ella. En el curso se aborda el enfoque de la calidad en el ámbito público y privado, las diferentes filosofías, conceptos y principios en que se fundamenta la gestión de la calidad, así como su importancia para la gestión pública, la planificación estratégica y los sistemas integrados de gestión. Por su naturaleza es un curso formativo, informativo y de investigación, tiene un carácter introductorio ya que establece un marco referencial para el desarrollo subsecuente de los cursos del magister con fundamento en los aspectos conceptuales de la gestión de calidad en las organizaciones.

2. Gestión y Políticas Públicas

El curso se propone estudiar al Estado y a la Administración Pública desde la perspectiva de análisis y gestión de políticas públicas. Esto hace necesario analizar los fundamentos y la relevancia del estudio de las políticas públicas para abordar los problemas sociales definidos en la arena política como públicos. Se estudiará cómo las administraciones públicas en el contexto internacional, haciendo énfasis en Centroamérica intervienen los problemas sociales, económicos, culturales y políticos para mejorar la calidad de los servicios públicos. Se analizarán modelos y casos de gestión de la calidad en la producción de bienes y en la prestación de servicios. En este contexto la ética pública juega un papel imprescindible ya que el compromiso personal con una gestión pública de calidad requiere desarrollar valores éticos que contribuyan a mejorar el bienestar e inclusión social.

3. Marco legal

La gestión de calidad en bienes y servicios se sustenta en un marco legal que ha dado origen a los sistemas nacionales de la calidad. Esto hace necesario revisar leyes o normas centroamericanas y acuerdos internacionales, aplicables a la gestión de la calidad para los procesos de producción y prestación de servicios. En este curso se explicará el andamiaje legal que regula la conducción, ejecución y evaluación de las entidades prestadoras de servicios. Se hará énfasis en los sectores de Educación, Salud, Medioambiente, Derechos Laborales, Seguridad en la Información e Integración Centroamericana.

4. Dimensión Económica y Social de la Calidad

Abordar la dimensión socioeconómica de la calidad tiene como fin analizar el uso racional de recursos escasos como un factor determinante en el logro del bienestar social. La efectividad de la calidad cualquiera que esta sea, por ejemplo: calidad de vida, calidad ambiental, calidad de la salud, calidad de productos (bienes y/o servicios), entre otros, debe ser atendida desde el uso de los recursos necesarios y suficientes para lograr esa calidad, desde la lógica de un Estado de bienestar que garantice derechos ciudadanos. Esto hace necesario reflexionar sobre la gerencia de calidad en bienes y servicios desde una perspectiva social y económica, que permita identificar los principales retos de desarrollo regional centroamericano y de República Dominicana: desempleo y pobreza, inclusión social, entre otros. El crecimiento económico no debe estar al margen de la inclusión y el bienestar social.

5. Organizaciones del Futuro y Modelos de Excelencia

Este curso considera los múltiples enfoques relacionados con el Diseño organizacional; Cognición y aprendizaje, teniendo en cuenta las Bases Cognitivas de la Innovación de las Organizaciones; la búsqueda de la felicidad. Se considera la innovación como una necesidad

para responder a los cambios o crisis organizacionales, es una capacidad o motor de transformación y crecimiento en un contexto globalizado que demanda más y mejor producción de bienes y servicios de calidad. Se reflexionará sobre el lado humano de la organización, y la necesidad de un modelo democrático de organización. Los modelos de excelencia se toman como referentes de los procesos de mejora continua de las organizaciones. Por ello se estudiarán los principales modelos de excelencia desarrollados como mecanismos de mejora continua en un marco social contemporáneo. Se estudiarán el Modelo Deming; Malcolm Baldrige y el European Foundation for Quality Management (EFQM) y el Modelo Iberoamericano, valorando la autoevaluación como pilar fundamental de la gestión de calidad, que evidencia la capacidad de llevar a cabo una valoración propia de las fortalezas y debilidades de forma honesta y ética.

6. Análisis Estadístico (este curso tendrá una duración de mes y medio)

En el marco de la gestión de calidad surge la necesidad de obtener, procesar y/o interpretar datos para conocer comportamientos, tendencias y peculiaridades de los eventos orientados a procesos de valor agregado. El curso de Análisis Estadístico se desarrollará en dos grandes partes. En la primera se hará una revisión de las principales nociones de la estadística descriptiva; en la segunda parte se estudiará la estadística aplicada a la gestión de la calidad. La utilización de los conceptos estadísticos sobre una base científica ofrece la posibilidad de ejercer acciones en el menor tiempo posible, reduciendo los costos y actuando en el momento y lugar precisos. Las técnicas y herramientas como pruebas de hipótesis, intervalo de confianza, análisis de varianza, control estadístico de procesos entre otros, le permiten al analista poder controlar, mantener y mejorar continuamente los procesos a través del análisis aplicado a partir de muestras. Se utilizará en el curso un aplicativo tecnológico de análisis de datos. Por tanto, el curso pretende mostrar cómo la inferencia sobre el comportamiento de procesos es posible considerando el potencial ofrecido por la estadística aplicada.

7. Gestión por Procesos

El programa de Maestría en Gerencia de la Calidad, integra la gestión por procesos como parte esencial en las responsabilidades gerenciales del servicio. En este curso los estudiantes desarrollarán las competencias necesarias para determinar, caracterizar, analizar y gestionar los procesos estratégicamente. Históricamente los sistemas y procedimientos se han usado en la gestión con distintos fines, para obtener resultados en los procesos de control y el cumplimiento de tareas. Las nuevas tendencias de las filosofías de la calidad y el servicio, han provocado transformaciones en la dinámica institucional y organizacional, que han hecho posible pasar de una administración funcional a una gestión por procesos como herramienta efectiva de mejora.

8. Herramientas de Mejora Continua

Este curso plantea la necesidad de las herramientas y técnicas de mejora continua considerando los conceptos básicos de esta perspectiva. Se explicarán los ciclos de control, y tipos de mejora ya sean de carácter preventivo o correctivo, así como las herramientas creativas para equipos de trabajo y la sinergia organizacional necesaria para la priorización de ideas, encaminadas a la solución de problemas. Asimismo, se estudiarán técnicas vinculadas con las siete herramientas básicas de la calidad, el cuadrante de satisfacción del cliente, Solución estructurada de problemas (Los 7 pasos), Metodología Ford 8D, PDCA, DMAIC, FMEA, DOE, Benchmarking y el Cuadro de Mando Integral. La metodología 5 s y 6 sigma.

9. Habilidades Directivas y Dimensión Humana de la Calidad

El compromiso, las actitudes y valores éticos de las personas son fundamentales en la calidad de los bienes y servicios. En esta asignatura se desarrollarán nociones relacionadas con la forma de liderar, conducir y gestionar las organizaciones en el marco de la gestión de la calidad. Por ello, se abordarán temas sobre liderazgo, creatividad, comunicación y trabajo en equipo-

colaborativo, para la consecución de los resultados esperados y de la aplicación exitosa de gestión de la calidad. Esto tendrá como marco de referencia: la gestión del conocimiento por competencias, la planificación estratégica y las buenas prácticas de gestión de personal.

10. Sistemas de Gestión de la Calidad

En las organizaciones se ha convertido en una necesidad contar con sistemas Sistemas de Gestión de la Calidad. Por ello, en este curso se pretende que el estudiante adquiera conocimientos y habilidades para implementar modelos de gerencia de la calidad (ISO, EFQM, otros), que requieren una gestión de procesos, así como un Diseño, Documentación, Implantación y Certificación de sistemas. Las normas de la serie ISO 9000 han adquirido un carácter genérico ya que pueden ser aplicadas en diversos ámbitos organizacionales. También se abordará el tema de Auditorías de calidad, tanto internas como externas, ya que permiten contrastar lo que se espera alcanzar con respecto a lo que ocurre en realidad.

11. Gerencia de Proyectos

La intención de este curso es introducir y dotar a los estudiantes de criterios y técnicas en el campo de la formulación, evaluación y administración para la ejecución de proyectos, aplicando las buenas prácticas de administración de proyectos. El curso se basa en la lógica del ciclo de los proyectos, considerando que el limitado conocimiento de las fases de formulación, evaluación y gerencia de los proyectos atenta contra la correcta puesta en operación de las acciones de desarrollo que todo país impulsa. Los temas a desarrollar son básicamente la preparación y formulación del proyecto, así como la gestión de la ejecución del proyecto. El estudiante examinará cómo se identifican los proyectos, cuáles son las variables e información a considerar para la formulación de un proyecto, cuáles son los procesos y áreas de conocimiento que un gerente debe de conocer bajo estándares internacionales como el PMBok y el ICB 3,0.

12. Gerencia Financiera

Este curso pretende contribuir a la formación integral de los gerentes de la calidad mediante la utilización de herramientas de carácter financiero para enfrentar el reto de hacer más y mejores cosas con menos recursos. La gerencia de finanzas puede definirse como un arte para administrar dinero y activos líquidos para mejorar la dirección y/o gerencia de una organización. Los temas por tratar en el curso son: Componentes de la gerencia financiera; Gestión contable; Costos; Planificación Financiera; Asignación de recursos; Fuentes de financiamiento; y Evaluación de la Gestión Financiera. El curso de Gerencia Financiera está orientado a desarrollar habilidades y destrezas financieras a través de ejercicios prácticos, aplicaciones y evaluaciones para analizar cuáles son las mejores decisiones para administrar los recursos disponibles y escasos.

13. Calidad en Servicios y Satisfacción del Usuario

La perspectiva relacional es fundamental para la calidad del servicio y la satisfacción del ciudadano, usuario o cliente. Este curso pretende dar respuesta a las siguientes cuestiones: la Calidad percibida; cuáles son las herramientas para la medición de la Calidad del Servicio; cómo hacer posible la participación del cliente o usuario en la elaboración del servicio y cuál es el proceso de servicios de Calidad. Este curso implica una gestión de las relaciones entre la organización prestadora del servicio y el usuario ya que nos sitúa ante la persona que recibe los servicios.

14. Sistemas Integrados de Gestión

Los sistemas integrados de gestión pretenden desarrollar una visión heurística e integrada de diversos aspectos con la finalidad de abordar los problemas a través de la integración de metodologías y estructuras organizativas. En este curso se explicará cómo gestionar el conjunto

de procesos de la gestión de calidad que pueden estar desconectados de otros ámbitos de la organización. Es decir, habrá que desarrollar una noción holística de la calidad, para armonizar distintos ámbitos y criterios de gestión. En este curso se abordará la Gestión Medioambiental, Normalización: ISO 14001; la Gestión en el Trabajo OHSAS 18001, la Seguridad en la Información (27001) y las normas vinculadas con la gestión de laboratorios.

15. Taller de Tesis I (este curso tendrá una duración de mes y medio)

En el curso se hará una reflexión epistemológica y metodológica sobre la investigación en distintas áreas del conocimiento. ¿Para qué investigar? La investigación está considerada como una acción fundamental para el desarrollo socioeconómico y el bienestar social. Se puede partir de un supuesto: la tarea de investigar tiene un proceso que generalmente inicia con una pregunta-problema. Esto hace necesario explicar las etapas o procesos de la investigación para diseñar un proyecto que analice: cómo ha sido estudiada la pregunta-problema por otros autores o teorías, la relación entre teoría y método, las variables de estudio, el universo y las unidades de análisis, y el aspecto cualitativo y cuantitativo de los datos. Este curso coadyuvará con otras materias de la malla curricular con elementos, herramientas, conceptos, técnicas y métodos de investigación. Al finalizar el curso se espera que los estudiantes presenten un Anteproyecto de Investigación en función del Trabajo Final de Graduación.

Líneas de investigación

- Sistemas de gestión de calidad.
- Calidad de la educación.
- Calidad en la gerencia de salud.

16. Metodología de la Investigación II (este curso tendrá una duración de mes y medio)

Este curso tiene como objetivo principal retomar los contenidos del primer curso de metodología de la investigación, así como el conocimiento y habilidades adquiridas en los cursos del

programa de maestría. ¿Cómo investigar? es la tarea esencial de este curso para abordar una pregunta-problema, en función de una estrategia metodológica que puede ser de tipo cualitativa, cuantitativa o mixta. Algunos tópicos a considerar serán: validez interna y externa, diseño muestral, análisis de variables, instrumentos para la recopilación de datos, planificación del análisis de datos, entre otros; relacionando teoría con el dato empírico. El curso coadyuva a fortalecer el objeto de estudio y las capacidades adquiridas en el programa de maestría. Al finalizar el curso, los estudiantes presentarán el Proyecto de Investigación de su Trabajo Final de Graduación.

VIII. Docentes

❖ Coordinador: Humberto A. Miranda R.

Realizó estudios de Doctorado en Gobierno y Administración Pública; también cuenta con el grado de Maestría en Gobierno y Asuntos Públicos; asimismo es Especialista en Gerencia Social, Posgrado en Gerencia de Políticas, Programas y Proyectos Sociales; obtuvo el grado de licenciado en la Universidad Centroamericana (UCA) de Nicaragua.

Trabajó como funcionario público en la administración pública nicaragüense. Sus temas de interés son la Formulación y Evaluación de Políticas Públicas, Profesionalización de la Función Pública y Gestión de la calidad en el sector público. Actualmente es Coordinador de Programas de Posgrados del ICAP; Consultor para la implementación del enfoque de la calidad en el sector público así como para el análisis de la formulación y evaluación de políticas públicas. Ha sido docente en Universidades de Centroamérica.

❖ Carlos Alberto De Gracia Núñez

Es Ingeniero Industrial, Universidad de Costa Rica; Cuenta con una Maestría en Sistemas Modernos de Manufactura; Es Miembro del Comité Nacional de Normalización de Costa Rica

TC 176 y TC 207; Senior Member of the American Society for Quality; Registro II-7779- Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos.

Además de su experiencia como Profesor - Director de proyectos de graduación en la Maestría de Sistemas Modernos de Manufactura del Instituto Tecnológico de Costa Rica, cuenta con más de 70 sistemas de gestión certificados con las normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 y C-Neutralidad en Costa Rica, Honduras, El Salvador, República Dominicana y Puerto Rico. Instructor y auditor de sistemas de gestión en Coca Cola Industries, Boston Scientific, Plycem, Praxair Costa Rica, Flexográfica de Exportación, Smith Nephew, Alimentos Prosalud, Aeris Holding, Coriport, Tropigas, Seaboard, Central Romana Corporation, entre otras organizaciones; Instructor en el área de calidad, seguridad y salud industrial y ambiente en más de 400 empresas en Centroamérica y el caribe.

❖ **Cindy Sánchez Castillo**

Cuenta con estudios universitarios en Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional (UNA), Ciencias Políticas de la Universidad de Costa Rica (UCR), Comercio Internacional de la UNA, Administración Aduanera de la UCR y Derecho de la UCR. Actualmente, está por iniciar el Doctorado en Gobierno y Políticas Públicas en la UCR. Sus intereses de investigación están ligados a temas de Políticas Públicas Comerciales, Tratados de Libre Comercio, Acuerdos de Asociación, Propiedad Intelectual y Seguridad Alimentaria.

Con 5 años de experiencia en el sector privado, 7 años de experiencia en el sector público (en áreas de cooperación internacional y participación ciudadana); así como, 10 años de experiencia en docencia.

❖ **Erick Hess Araya**

Magister en Ciencias Políticas. Especializado en el área de Política Comparada, Métodos y Técnicas de Investigación, y Epistemología de las Ciencias Políticas.

Se ha desempeñado como docente, investigador y encargado de proyectos de acción social; como Subdirector de la Escuela de Ciencias Políticas y fue Director del Posgrado Centroamericano en Ciencias Políticas. También se ha desempeñado como Director de Políticas y Programas Sociales Selectivos del Viceministerio de Desarrollo Social; Gerente de Evaluación en el Viceministerio de Telecomunicaciones; Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial; Consultorexterno del PNUD, de UNICEF, de FLACSO y de JICA. Actualmente, es responsable de impartir cursos de metodología de la investigación en los posgrados de Gestión Pública, Gerencia de la Calidad y Gestión de Contratos de Obra e Infraestructura Pública.

❖ **Greivin Enrique Juárez Quesada**

Estudios a nivel de grado en Administración de Empresas en el Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR); Bachillerato en Informática Administrativa en la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica (UNED). En el nivel de posgrado, Maestría en Administración de Tecnologías de Información; Maestría en Políticas Públicas; Estudios en Administración Pública en el Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP).

En el ámbito docente, ha impartido cursos de grado tales como: innovación empresarial en la Universidad Latina de Costa Rica, y, Sistemas de Información Gerencial, en la UNED. En el nivel de posgrado, ha impartido el curso de Gestión y Políticas Públicas, en el ICAP. Cuenta con dos décadas de servir en la administración pública, donde ha acumulado experiencia desempeñándose en áreas tales como: Presupuesto, Contabilidad, Auditoría, Tecnologías de Información, Negociación, Evaluación, y, Elaboración de información Estadística.

❖ **Karla María San Martín Cerrato**

Máster en Gerencia de la calidad, Instituto Centroamericano de Administración Pública, Costa Rica; Especialista del Programa de Gerencia de Calidad PEGC, Tecnológico de Costa Rica TEC; Licenciada en Administración Pública, Universidad Nacional Autónoma de Honduras.

Docente y asesora de tesis en la Escuela de Administración Pública de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH); Consultora en el Instituto de Previsión Social de los Empleados de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (INPREUNAH); diseño de Manuales de procedimientos, análisis, riesgos y mejora de procesos.

❖ **Luis Ignacio Garcés Monge**

Maestría en administración de empresas en los énfasis de finanzas, mercadeo y en mejoramiento de la calidad y la productividad del Instituto Tecnológico de Costa Rica; Maestría en sistemas modernos de manufactura del mismo centro de estudios; Graduado de la Universidad de Costa Rica como Licenciado en Ingeniería Industrial.; Entrenado como Auditor Líder ISO 9001 y ha recibido capacitación especializada en Gestión de Operaciones (Lean Manufacturing), Análisis Estadístico para el Control y Mejoramiento de la Calidad, Sistemas de Gestión Ambiental y Producción más Limpia, Gestión de Proyectos, Planificación Estratégica y Técnicas de Mejoramiento Continuo; Actualmente es candidato a Doctor en la Escuela Doctoral de Sistemas en la Universidad Federal de Toulouse, Escuela de Minas de Albi Carmaux Francia.

Ha sido profesor universitario a nivel de grado en la Escuela de Seguridad Laboral e Higiene Ambiental y en la Escuela de Producción Industrial del Instituto Tecnológico de Costa Rica. Asimismo en la Escuela de Ingeniería Industrial y en la Escuela de Tecnología de Alimentos de la Universidad de Costa Rica; Ha laborado en empresas de producción y de consultoría en el sector público y privado; miembro de la Comisión de Ingeniería Industrial (CII) del Colegio de Ingenieros Eléctricos, Mecánicos e Industriales de Costa Rica y ha participado en el Comité Mixto de Mercadeo Turístico ICT-Empresa Privada.

❖ **Mauren Hernández Quirós**

Máster en Sistemas Modernos de Manufactura del Instituto Tecnológico de Costa Rica; Ingeniera en Producción Industrial, Licenciada en Ingeniería Industrial.

Más de 16 años en la formación Universitaria: bachillerato, licenciatura y Maestría, Directora de carrera Universitaria desde hace 15 años y más de 16 años de trabajar para el Instituto Costarricense de Electricidad, con especialización en auditoría de calidad, seguridad y ambiente, Lean Manufacturing (Green Belt y Black Belt).

❖ **Melvin Morera Salas**

Doctorado en Economía: Aplicaciones a las Finanzas y Seguros, a la Economía Sectorial, al Medio Ambiente, y a las Infraestructuras; Grado de Suficiencia Investigadora Doctorado en Economía; Maestría Economía de la Salud y Políticas Sociales; goza de una Acreditación como Gestor de Portafolio Financiero; Diplomado Internacional: Economía y Salud; Licenciatura Economía con énfasis en Finanzas; Bachillerato en Economía.

Labora como Jefe en la Área de Administración de Cartera y Jefe-Área Colocación de Valores.; Dirección de Inversiones; Caja Costarricense de Seguro Social. Ha desempeñado el puesto de: Jefe Área Administración del Riesgo, Dirección Actuarial- Caja Costarricense de Seguro Social; Miembro del Tribunal de Honor, Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas; Participación en Consultorías del Banco Interamericano de Desarrollo; Docente de Posgrado en la Universidad de Costa Rica; Miembro asociado del Grupo de Investigación Análisis Económica Cuantitativo Regional, Sectorial y de Salud, Universidad de las Palmas de Gran Canaria, España; Docente Universidad Internacional de las Américas; Miembro del Comité de revisión de la Revista de Salud Pública Costarricense; Investigador asociado al Programa del Estado de la Nación; Dirección Actuarial y de Planificación Económica, Área de Investigación y Análisis, Dirección Inspección y Cobros, Caja Costarricense de Seguro Social; Banco Nacional de Costa Rica.

❖ **Sergio Iván Vega Mayorga**

Consultor en proyectos de desarrollo; Máster en Administración de Pública, con énfasis en Formulación, Evaluación y Administración de Proyectos; Cuenta con el Certificado Internacional en Administración de Proyectos, IPMA Nivel D.

Es Profesor y Consultor externo de la UCR, ITCR, ICAP, CICAP-UCR, U Latina y Grupo CELAC; Se ha desempeñado como: Asesor para desarrollar la Evaluación Económica Social de los Proyectos Ampliación Proyecto Hidroeléctrico Cachí y Líneas de Transmisión. Grupo ICE, San José, Costa Rica; Consultor para realizar la guía de administración de proyectos de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.; Consultor para desarrollar el documento del programa de reducción de la prevalencia del tabaco en Costa Rica. ICAP-IAFA; Consultor para desarrollar el perfil del proyecto “Creación de la Cinemateca Nacional”, Centro de Cine de Costa Rica, Ministerio de Cultura. Costa Rica Ha desarrollado Estudios de Factibilidad para: la Maestría Nacional en Gerencia de Proyectos ICAP. Costa Rica; entre otros.

❖ **Sofía del Pilar Arburola Briceño**

Profesional en Diseño Mecánico y Eléctrico; Maestría en Gerencia de la Calidad del Instituto Centroamericano de Administración Pública; Estudios de formación complementaria en Seis Sigma, Diseño y Análisis de Experimentos, Técnicas de Control de Procesos para la Industria de Microprocesadores; Licenciatura en Ingeniería en Mantenimiento Industrial del Instituto Tecnológico de Costa Rica; Conocimientos en Lean Six Sigma, JMP, Minitab, Pro/E, Unigraphics NX y SolidWorks.

Cuenta con 7 años de experiencia en empresas multinacionales de alta tecnología; como Ingeniera de Diseño para el sector aeronáutico en el diseño de turbinas para aviones, Ingeniera de Automatización en el área de generación eléctrica. Ingeniera de Manufactura en componentes electrónicos de alta tecnología. Actualmente se desempeña como Profesional en Regulación de la Calidad para la Infraestructura de Costa Rica; Tiene una amplia experiencia en Investigación y Desarrollo, Manufactura y Gerencia de Proyectos.

❖ **Edgar Tenorio Sánchez**

Socio-Consultor en CATRADE Consulting Group (oficina Costa Rica), Abogado y Administrador de Aduanas, egresado de la maestría de Derecho Económico, sus especialidades son los aspectos legales del comercio exterior, medidas no arancelarias, Sistemas Nacionales de Calidad, aduanas e integración económica centroamericana.

Tiene 25 años de experiencia acumulada en diferentes áreas relacionadas con comercio internacional; como asesor y agente de aduanas en diversas agencias de prestigio a nivel nacional; En el ámbito público como asesor y negociador comercial en el Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica; En sector privado cuenta con más de catorce años ha asesorado a importantes empresas nacionales e internacionales, instituciones y gobiernos en sus áreas de especialidad; Es Coordinador de la Comisión de Calidad y Mejora Regulatoria de la Cámara de Industrias de Costa Rica; Y profesor universitario de la carrera de Administración Aduanera y Comercio Exterior de la Escuela de Administración Pública de la Universidad de Costa Rica.

❖ **Yuri Kogan Schmukler**

Certified Senior Project Manager IPMA Level B®.; Project Management Coach; experiencia en consultoría y facilitación, diseño, desarrollo e implementación de diferentes tipos de proyectos en 16 países del mundo. Más de 200 publicaciones en 5 idiomas. Expositor en foros internacionales en 17 países. Director de la Maestría en Administración de Proyectos de la UCI (2003-2007). Profesor invitado del INCAE Business School, del TEC de Costa Rica, del ICAP de Centroamérica, de la USAM de Costa Rica, del UNITEC de Honduras, del INTEC de la República Dominicana y de la UDEP de Perú. Coordinador académico del Programa de Especialista en Administración de Proyectos del TEC (2012-actual). Vicepresidente de PMI Costa Rica Chapter (2004-2010). Fundador y Presidente Asociación de Dirección de Proyectos International Project Management Association (IPMA) Costa Rica (2011-2013). Vicepresidente de IPMA Costa Rica (2017-actual). Evaluador de certificaciones de IPMA. Director del Área

Centro de IPMA LATNET (Red de Asociaciones Iberoamericanas de Dirección de Proyectos de Europa y América Latina).

❖ **Erick Solano Gámez**

Ingeniero en Producción Industrial con maestría en Sistemas Modernos de Manufactura, del Tecnológico de Costa Rica. Certificado Black Belt, enfocado al cliente, con sólido conocimiento en la aplicación de control de calidad. Un ingeniero con más de 15 años de experiencia en el mejoramiento de la eficiencia organización y liderazgo de equipos de trabajo

En cuanto a experiencia profesional ha trabajado tanto en la empresa privada como pública, en puesto de jefe de planta y coordinador de departamentos. Así mismo, cuenta con más de 10 años de experiencia como profesor universitario donde ha impartido cursos como simulación de procesos, control de calidad, gestión de inventarios, entre otros.

IX. Trabajo Final de Graduación

El Reglamento de Trabajos Finales del ICAP, establece que “la tesis es un requisito obligatorio para completar los programas de estudios de maestría. Se trata de una investigación académica que se desarrolla siguiendo etapas planificadas convenientemente, para asegurar su complementariedad con la formación recibida en los cursos impartidos, la excelencia académica en la investigación y la graduación de los estudiantes”.

Una vez finalizada la malla curricular y aprobados todos los cursos correspondientes al programa de Maestría en Gerencia de la Calidad, el estudiante deberá llevar a cabo la presentación tanto escrita como oral de su trabajo final de graduación, según lo establece el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación del ICAP. Para aprobar dicha presentación, el estudiante deberá defender públicamente su trabajo de investigación ante un tribunal examinador.

X. Servicios de apoyo

La Coordinación de la Maestría tiene sede en el Centro de Posgrados del ICAP, localizado al costado este de la heladería POPS de Curridabat, San José. Teléfonos: 2253-2287 y 2253-

4059, fax 2225-2049, apartado postal 10025-1000 San José. **Correos electrónicos de contacto:** Sra. Jacqueline Quesada: jquesada@icap.ac.cr o Ksanmartin1288@gmail.com

Adicionalmente el ICAP pone a disposición de los estudiantes los siguientes recursos institucionales:

a) Centro de Recursos de Información y Aprendizaje (CRIA)

Especializado en ciencias sociales, administración pública e integración regional, que brinda entre otras, las siguientes colecciones:

- Colección general de más de 26000 volúmenes, entre libros, monografías, informes de congresos, seminarios, reuniones, antologías de cursos, etc.
- Colección de tesis de los graduados en la Institución.
- Diccionarios, enciclopedias, glosarios, índices, bibliografías, *abstracts*, etc.
- Publicaciones periódicas de aproximadamente 250 títulos, de memorias, estadísticas, actas de instituciones públicas y de organismos regionales e internacionales.
- Una colección de revistas y boletines de aproximadamente 150 títulos.
- Acceso a las siguientes bases regionales de datos de suscripción con que cuenta el ICAP y las cuales son actualizadas en forma permanente:
- Biblioteca virtual del ICAP: la cual consta de un promedio de 22 379 registros de títulos de documentos.
 - METABASE: proyecto centroamericano con un promedio 23.000 registros.
 - SIDALC: 1.700.000 registros y 200 bases de datos (10% perteneciente a áreas temáticas afines a la salud).
 - Scielo Costa Rica: con 9 revistas costarricenses a texto completo (lo cual incluye la “Revista de Gestión Administrativa de la CCSS”, la “Revista Costarricense de Salud Pública”, la “Revista Costarricense de Ciencias Médicas”, el “Acta Médica Costarricense”, el “Acta Pediátrica” y la “Revista de Medicina Legal”).
 - Sistema de Información de Revistas Latinoamericanas: con 24 revistas a texto completo.
 - UNPAN: con un promedio de **271 290** de consultas anuales, base de datos mundial en administración pública.

- Bases de datos de EBSCOHOST: con 12 bases de datos seleccionadas de contenido arbitrado.

También pone a disposición un sistema automatizado de información bibliográfica con varias bases de datos y conexión permanente a Internet; así como convenios interbibliotecarios con diversas organizaciones públicas y privadas.

Contacto:

Srita. Judith Torres, correo electrónico: jtorres@icap.ac.cr o por vía telefónica: (506) 2253 4059 y (506) 2253 2287

b) Programa editorial

El programa editorial del ICAP cuenta con tres líneas principales de publicación:

- Resultados de las investigaciones realizadas por los funcionarios del ICAP, o trabajos de interés para el Instituto de diversas fuentes.
- La Revista Centroamericana de Administración Pública, en la que se publican artículos sobre temas especializados dos veces por año.
- Textos y guías técnicas.
- Cuadernos Centroamericanos y Documentos de trabajo del ICAP.

c) Centro de Apoyo en Tecnologías de Información y Comunicación (CATIC)

Unidad de servicios técnicos en TICs que apoya el quehacer del ICAP, vela por el buen funcionamiento de los sistemas de información y las plataformas tecnológicas. A su vez, capacita sobre el uso y mejor aprovechamientos de: Campus Virtual del ICAP, Sistemas CLASS, Herramientas de Productividad.

Los principales objetivos del CATIC son Gestionar la innovación tecnológica y la comunicación; Adoptar los constantes cambios en TICs y educación en línea; Dar soporte técnico a las plataformas institucionales y desarrollar software según necesidades institucionales.

- Plataforma Campus Virtual.
- Portal estudiante CLASS-ACADÉMICO (pago mensualidades, matrícula de cursos).

En caso de alguna duda contactar a:

- Diego Estrada: destrada@icap.ac.cr
- Jesús Garita: jgarita@icap.ac.cr

XI. Contactos e información

Sra. Jacqueline Quesada: jquesada@icap.ac.cr, Asistente Administrativa
Sra. Karla San Martín, Ksanmartin1288@gmail.com, Coordinadora de Maestría UNAH

Coordinación de la Maestría: posgrados@icap.ac.cr

Teléfonos: (506) 2253-2287 y 2253-4059, fax (506) 2225-204

Dirección: Centro de Docencia del ICAP, localizado al costado este de la heladería POPS de Curridabat, San José, Costa Rica.