

Revista Centroamericana De Administración Pública

No.
86

“Gestión de la Calidad como
instrumento de desarrollo de una
sociedad del bienestar”

ISSN 2215-3047

No. 86: enero-junio/2024

URL: <https://ojs.icap.ac.cr/index.php/RCAP>

Presentación de la Revista

La Revista Centroamericana de Administración Pública es una revista semestral electrónica gratuita y de acceso abierto de carácter científico-académico; publicada por el Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP), entidad del SICA especializada en administración pública, que se encarga del desarrollo de los recursos humanos, la modernización de los sectores públicos del Istmo, y de apoyar los esfuerzos de integración centroamericana.

Busca promover una mejor comprensión de asuntos gubernamentales y de la administración pública, publicando resultados inéditos, estudios comparados de interés regional, artículos firmados, cifras e información documental, destinadas a facilitar perspectivas y antecedentes sobre la actualidad y los fenómenos novedosos; así como reseñas de publicaciones.

La Revista Centroamericana de Administración Pública requiere a los autores que concedan la propiedad de sus derechos de autor, para que su artículo y materiales sean reproducidos, publicados, editados, fijados, comunicados y transmitidos públicamente en cualquier forma o medio, así como su distribución en el número de ejemplares que se requieran y su comunicación pública, en cada una de sus modalidades, incluida su disposición al público a través de medios electrónicos, ópticos o de otra cualquier tecnología, para fines exclusivamente científicos, culturales, de difusión y sin fines de lucro.

Artículo 1. Fortalecimiento del Sistema de Control Interno y Valoración de Riesgo Institucional a partir del enfoque de calidad para el INAMU por MariPaz Jiménez Torres

9

El presente artículo trata sobre la implementación de acciones que permitan el fortalecimiento del Sistema de Control y Valoración de Riesgos Instruccionales a partir de un enfoque de calidad para el Instituto Nacional de las Mujeres, mediante la puesta en marcha de metodologías aplicadas y una propuesta de mejora que deberá ser implementada por el Instituto.

Artículo 2. Diseño de una propuesta para el fortalecimiento del Marco Orientador del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional: Caso INAMU por Diana Solano Arias y Maripaz Jiménez Torres

31

El presente artículo resalta la importancia de la valoración de riesgos en las entidades del sector público, en este caso específico, en el Instituto Nacional de las Mujeres. Y es que, tras más de una década de implementación del Marco Orientador del Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucionales, se reconoce la necesidad de revisarlo y mejorarlo, de manera tal que se fortalezca este sistema. Para este fin se plantea la interrogante de cómo se puede potenciar la gestión del riesgo del Instituto Nacional de las Mujeres a través del fortalecimiento de su marco orientador.

Artículo 3. El futuro es hoy, de la prestación de salud nefrológica con calidad por Diego Armando Arley Vargas

47

La calidad en nefrología, así como en medicina, es una necesidad real y aunque se contempla con parámetros clínicos de manera clara, no hay parámetros subjetivos derivados de la percepción del paciente, integrar este parámetro a las escalas es un reto que podría solventarse con el advenimiento de la inteligencia artificial en el sector salud.

Artículo 4. Uso de un laboratorio remoto como recurso para la disminución del impacto ambiental de la actividad experimental en asignaturas de química en educación superior por Eric Montero Miranda

69

Este trabajo muestra algunos de los resultados de una tesis de postgrado en Gestión Ambiental y Desarrollo Local en el ICAP de Costa Rica, sobre el análisis del beneficio ambiental generado por la utilización del Laboratorio Remoto de Valoración Ácido-Base como un complemento a la actividad experimental presencial en los cursos de laboratorio del área de Química de la Universidad Estatal a Distancia.

Artículo 5. Aplicación de un modelo práctico de teoría de juegos en la gestión de la calidad a partir de un modelo de suma cero de dos proveedores con estrategias mixtas con hoja de cálculo por Manuel Méndez Flores

78

La negociación es sin duda una actividad que las personas debemos aprender para uso diario, en la vida personal y profesional. En el mundo de las ciencias empresariales, podemos apreciar ejemplos sobre la aplicación de la teoría de juegos, y cómo ha permitido encontrar soluciones a problemas complejos.

COMITÉ EDITORIAL

Dirección de la Revista

Dr. Mauricio Vargas Fuentes Director de la Unidad Especializada en Gestión del Conocimiento y Publicaciones. Instituto Centroamericano de Administración Pública - ICAP- (Costa Rica).

Bach. Andy Prado Guadamuz Oficial a cargo del Programa de Publicaciones Instituto Centroamericano de Administración Pública - ICAP- (Costa Rica)

Comité Editorial

Dr. Mauricio Vargas Fuentes Director de la Unidad Especializada en Gestión del Conocimiento y Publicaciones. Instituto Centroamericano de Administración Pública - ICAP- (Costa Rica).

MSc. Gaudy Calvo Valerio Directora Técnica del Instituto Centroamericano de Administración Pública ICAP- (Costa Rica)

Dra. Sonia Abarca Mora Investigadora independiente (Costa Rica).

Dr. Jeison Calvo Rojas Investigador independiente (Costa Rica)

Comité Internacional

Dr. Caryl Alonso Jiménez Investigador independiente (Guatemala).

Dr. José Tudela Aranda Secretario General de la Fundación Giménez Abad (España)

Dr. Ernani Contipelli Investigador y Profesor Webster University (Brasil)

Dr. Manuel Aguilar Yuste Investigador y Profesor Universidad de Extremadura (España)

MSc. Bonnie Hiltz Vicepresidenta de Energía y Ambiente, Sussex Strategies Inc. (Canadá)

Diseño y diagramación

Marvin Danilo Lima Especialista en diseño de contenido, Unidad de Tecnologías de la Infocomunicación, ICAP (Costa Rica)

Rodolfo Barrantes Alfaro Diseñador Gráfico Senior, Unidad de Tecnologías de la Información, ICAP (Costa Rica)

EDITORIAL:

Gestión de la Calidad como instrumento de desarrollo de una sociedad del bienestar

Por Juan Carlos Martínez Piva

Coordinador Programa de Posgrado en Gestión de la Calidad

Es un honor presentar este número de la Revista Centroamericana de Administración Pública dedicado a la Gestión de la Calidad. Gestión de la Calidad como instrumento de desarrollo en la cual se exploran aplicaciones innovadoras y teorías que no solo mejoran los estándares de calidad, sino que también promueven un efecto positivo en el entorno y las instituciones.

La gestión de la calidad tiene un impacto transversal sobre el uso de los recursos en las organizaciones, la eficacia y la eficiencia en alcanzar sus objetivos, así como en la forma en la que sus productos o servicios son entregados a sus destinatarios finales. Por otro lado, la búsqueda de la calidad, en la forma de mejora de procesos y gobernanza, en el sector privado y público se ha convertido en un elemento crítico para avanzar en la transparencia y rendición de cuentas de los gobiernos y empresarios hacia los usuarios o clientes.

Las mejoras en estas áreas tienen el potencial de generar un impacto positivo de gran alcance sobre el bienestar de la población de los países centroamericanos, mediante organizaciones públicas y privadas más transparentes, eficientes y efectivas, así como con una mayor calidad de productos y servicios.

Por esa razón, la gestión de la calidad es una de las áreas de especialización del Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP) con las cuales cumple con su mandato de apoyar el desarrollo y la integración de la región mediante la formación de profesionales altamente capacitados en áreas fundamentales para alcanzar ese desarrollo.

Presentar en esta entrega cinco aportes investigativos de docentes y graduados en temas clave de estudio que contribuyen a moldear el conocimiento alrededor de la gestión de la calidad y su aplicación en áreas y procesos novedosos. En particular, la contribución que hace el equipo docente y los trabajos finales de graduación de estudiantes, mediante soluciones prácticas y replicables que confirman el valor del trabajo académico y de investigación que realiza el ICAP para el desarrollo de la región.

Una de las investigaciones aborda la aplicación de laboratorios remotos, una herramienta revolucionaria que permite realizar experimentos y pruebas a distancia, reduciendo significativamente el impacto ambiental. Este enfoque no solo disminuye la necesidad de desplazamientos y el uso de recursos físicos, sino que también facilita el acceso a tecnologías avanzadas sin las limitaciones geográficas tradicionales y reduce el impacto ambiental de estas instalaciones. A partir del análisis del caso del Laboratorio de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica (UNED), los autores confirman la reducción del impacto ambiental de este tipo de laboratorios y su potencial para integrarse eficazmente como práctica en otras organizaciones para promover la sostenibilidad.

También encontrarán un artículo en el cual se explora la aplicación de la teoría de juegos en la gestión de la calidad. Este marco teórico, tradicionalmente utilizado en economía y ciencias sociales, ofrece nuevas perspectivas sobre la toma de decisiones estratégicas y la optimización de procesos y recursos. El autor demuestra cómo los principios de la teoría de juegos pueden ser aplicados para mejorar la coordinación y cooperación entre diferentes actores para maximizar el rendimiento o minimizar los costos.

Otra investigación nos muestra como el avance en la calidad de los servicios de salud nefrológicos es una necesidad imperante, considerando tanto parámetros clínicos como la percepción subjetiva de los pacientes y propone la incorporación de la inteligencia artificial en el sector salud como una solución viable para integrar estos aspectos subjetivos en las escalas de calidad. Los hallazgos se apoyan en un análisis cualitativo aplicado a la unidad de hemodiálisis del Hospital San Juan de Dios en Costa Rica frente a estándares internacionales a partir del cual se propone un cambio desde un enfoque basado en resultados a uno basado en procesos, apoyado por sistemas digitales que incorporen la inteligencia artificial.

Por su parte, el artículo, “Fortalecimiento del Sistema de Control Interno y Valoración de Riesgo Institucional a partir del enfoque de calidad para el INAMU” aborda la importancia de mejorar y fortalecer los sistemas de control interno y valoración de riesgos en el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) de Costa Rica. El documento destaca la necesidad de un sistema robusto de control interno y valoración de riesgos, que permita a las organizaciones mantener altos estándares de excelencia y calidad. Además, se subraya la importancia de la retroalimentación continua, sistemática y transparente para alcanzar la madurez en el desarrollo de esos sistemas y fomentar una cultura basada en el control dentro de la gestión gubernamental que incrementen su valor público.

Finalmente, se presenta una investigación centrada en el fortalecimiento del marco orientador para el sistema de riesgo institucional del INAMU. El estudio destaca la importancia de una gestión de riesgos robusta y estructurada para asegurar la sostenibilidad y resiliencia de las instituciones. Las autoras proponen mejoras y estrategias basadas en análisis exhaustivos y experiencias previas, subrayando la relevancia de un enfoque integral y adaptativo en la gestión de riesgos que incorpore un enfoque de calidad.

Cada uno de estos artículos representa un avance significativo en sus respectivos campos, ofreciendo valiosas lecciones, conocimientos y metodologías que pueden ser adoptadas y adaptadas por profesionales de la gestión de la calidad en diversas organizaciones, contextos y procesos. Esperamos que el conocimiento que esta edición aporta inspire a nuestros lectores a explorar nuevas ideas y a implementar prácticas innovadoras que contribuyan a un futuro más sostenible y eficiente.

Desde el ICAP esperamos sinceramente que disfruten de una estimulante lectura.

REVISTA CENTROAMERICANA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La Revista Centroamericana de Administración Pública es una revista abierta a todas las corrientes del pensamiento administrativo y público que aboga por el desarrollo de la disciplina en Centroamérica.

La Revista Centroamericana de Administración Pública se encuentra registrada en los siguientes índices, bases de datos, catálogos y otros sistemas de búsquedas.

Índices:

ERIH PLUS: (European Reference Index for the Humanities and Social Sciences): portal de revistas científicas del Índice Europeo de Referencias de Humanidades y Ciencias Sociales desarrollado por el Standing Committee for the Humanities (SCH) de la European Science Foundation (ESF).

Catálogos:

BIBLAT: Portal especializado en revistas científicas y académicas publicadas en América Latina y el Caribe.

CLASE: base de datos bibliográfica creada en 1975 en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

DIALNET: Portal bibliográfico, cuyo principal cometido es dar mayor visibilidad a la literatura científica hispana. Centrado fundamentalmente en los ámbitos de las Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales.

LATINDEX: Catálogo del Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.

REDIB: (Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico): página de contenidos de caracteres científicos y académicos de forma digital producidos en Iberoamérica.

REDALYC: sistema de indización que integra a su índice las revistas de alta calidad científica y editorial de la región.

EBSCOhost: Es una plataforma intuitiva de investigación en línea utilizada por miles de instituciones y millones de usuarios en todo el mundo

Redes sociales científicas:

Mendeley: Gestor de referencias de libre acceso en el que se comparte producción científica y académica.

Academia.edu: Es una red social gratuita que tiene como objetivo conectar científicos, ofrecerles una plataforma para compartir sus trabajos de investigación y facilitarles el seguimiento de los artículos que son relevantes para sus campos de estudio.

Buscadores:

Google Scholar
Google Analytics.

Esta publicación, es editada, por el Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP, organismo regional intergubernamental al servicio de la región centroamericana con sede en San José, Costa Rica, cada seis meses o bien dos números anuales en versión digital.

Los artículos que publica son de la exclusiva responsabilidad de sus autores y no traducen necesariamente el pensamiento del ICAP.

La Revista permite la reproducción parcial o total de sus trabajos a condición de que se mencione la fuente.



Dialnet



redalyc
UAEMEX



Crossref



Red Iberoamericana
de Innovación y Conocimiento Científico



Bibliografía Latinoamericana



Citas Latinoamericanas en
Ciencias Sociales y Humanidades



Referencias CRIA.

A continuación, se presentan algunas publicaciones sobre: “Gestión de la Calidad como instrumento de desarrollo de una sociedad del bienestar” tema de objeto del número de esta revista:

Arjona Granados, M. del P., Maldonado Mesta, E. A., y López Lira Arjona, A. (2022). Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México. *Retos*, 12(24), 268–283. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05>

Herrera, M. M., Robles Parra, J. M., & Preciado Rodríguez, J. M. (2023). Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad: Estrategia para la Competitividad en la Agroindustria Alimentaria. Entre ciencia e ingeniería, 17(34), 50–58. <https://doi.org/10.31908/19098367.2942>

Marín Álvarez, Y., & Bermúdez, H. L. (2021). La gestión de la calidad organizacional y las competencias administrativas: una revisión de literatura. *Teuken Bidikay (Online)*, 12(18), 59–78. <https://doi.org/10.33571/teuken.v12n18a3>

Mercader Alarcón, M., Miralles Sancho, J., Pérez Carbonell, A., Nolasco Guirao, V., Antón Latour, M. A., & Miras García, M. M. (2023). Resultado de la implementación de un sistema de gestión de la calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 en una unidad de cuidados intensivos quirúrgica. *Revista española de anestesiología y reanimación*, 70(1), 26–36. <https://doi.org/10.1016/j.redar.2021.09.013>

Rengifo-Millán, M. (2017). Calidad en la educación superior desde las ciencias sociales y administrativas. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(2), 1251–1270. <https://doi.org/10.11600/1692715x.1523113092016>

Valencia Bonilla, M. B., Pupo Méndez, K., & Guerra Breña, R. M. (2024). Aportes de la ciencia abierta a la gestión de la calidad y la innovación en la educación superior. *Signos*, 16(2), 126–144. <https://doi.org/10.15332/24631140.10079>

Yadav, R., Jayaswal, M. K., Mittal, M., Sangal, I., y Pareek, S. (2020). A GAME THEORETIC APPROACH: IMPACT OF LEARNING ON THE OPTIMAL ORDERING POLICIES FOR IMPERFECT QUALITY ITEMS. *Investigación Operacional*, 41(2).

Contactos

Costa Rica

Oficinas Centrales

100 metros sur y 75 metros oeste de la heladería Pops, Curridabat, San José, Costa Rica.

Tel: +(506) 40012985

Whatsapp: +506 86909583

Panamá

Centro de Innovación y Formación ICAP

Ciudad del Saber, Calle Maritza Alabarca, Edificio 153-B, Ciudad de Panamá

Tel: +507 310-1910 / +507 310-1909

Correo electrónico: cifpanama@icap.ac.cr

El Salvador

Final Bulevar Cancillería,

Distrito El Espino, Ciudad Merliot,

Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador

Correo electrónico: joseangel.recinos@icap.ac.cr

Nuestras redes sociales

Facebook: ICAP1954

Twitter: icap_1954

Instagram: icap_1954

Web: <http://www.icap.ac.cr>



70 Años de Excelencia y Compromiso: ICAP Forjando el Futuro de la Administración Pública en Centroamérica

En el corazón del Sistema de Integración Centroamericano, el Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP) emerge como un faro de conocimiento, formación y modernización desde hace siete décadas. En el año 2024, celebramos con orgullo nuestro septuagésimo aniversario, marcando un legado que ha transformado la gestión pública en la región.

Desde nuestros inicios en 1954, el ICAP se ha erigido como una institución pionera, comprometida con el desarrollo de capacidades y competencias en los profesionales encargados de liderar y transformar los estados centroamericanos. Nuestra visión de una administración pública eficiente y moderna ha sido el motor que impulsa cada uno de nuestros programas formativos.

Durante estas siete décadas, hemos sido testigos de cambios significativos en el panorama político, social y tecnológico de Centroamérica. En cada momento crucial, el ICAP ha respondido con flexibilidad y visión, adaptando nuestros programas para abordar

los desafíos emergentes y preparar a nuestros estudiantes para liderar en un entorno en constante evolución.

La calidad de nuestros procesos formativos es el sello distintivo del ICAP. Hemos cultivado una cultura de excelencia académica, integrando en nuestros planes de estudio las últimas tendencias en administración pública, gobernabilidad y tecnologías emergentes, y una sólida formación de principios éticos. Nuestro cuerpo docente, conformado por expertos reconocidos a nivel regional e internacional, garantiza la transmisión de conocimientos de vanguardia y la formación de líderes preparados para enfrentar los desafíos del siglo XXI.

Misión

“Fortalecer las competencias y capacidades de los Estados y las instituciones por medio de su recurso humano, la modernización de las entidades públicas y el apoyo a la integración centroamericana”.

Visión

“Ser la institución del Sistema de la Integración Centroamericana especializada en la gestión pública que genera conocimiento para las organizaciones y fortalece la gerencia de las políticas públicas a nivel local, nacional y regional para avanzar hacia el desarrollo sostenible”.



I C A P

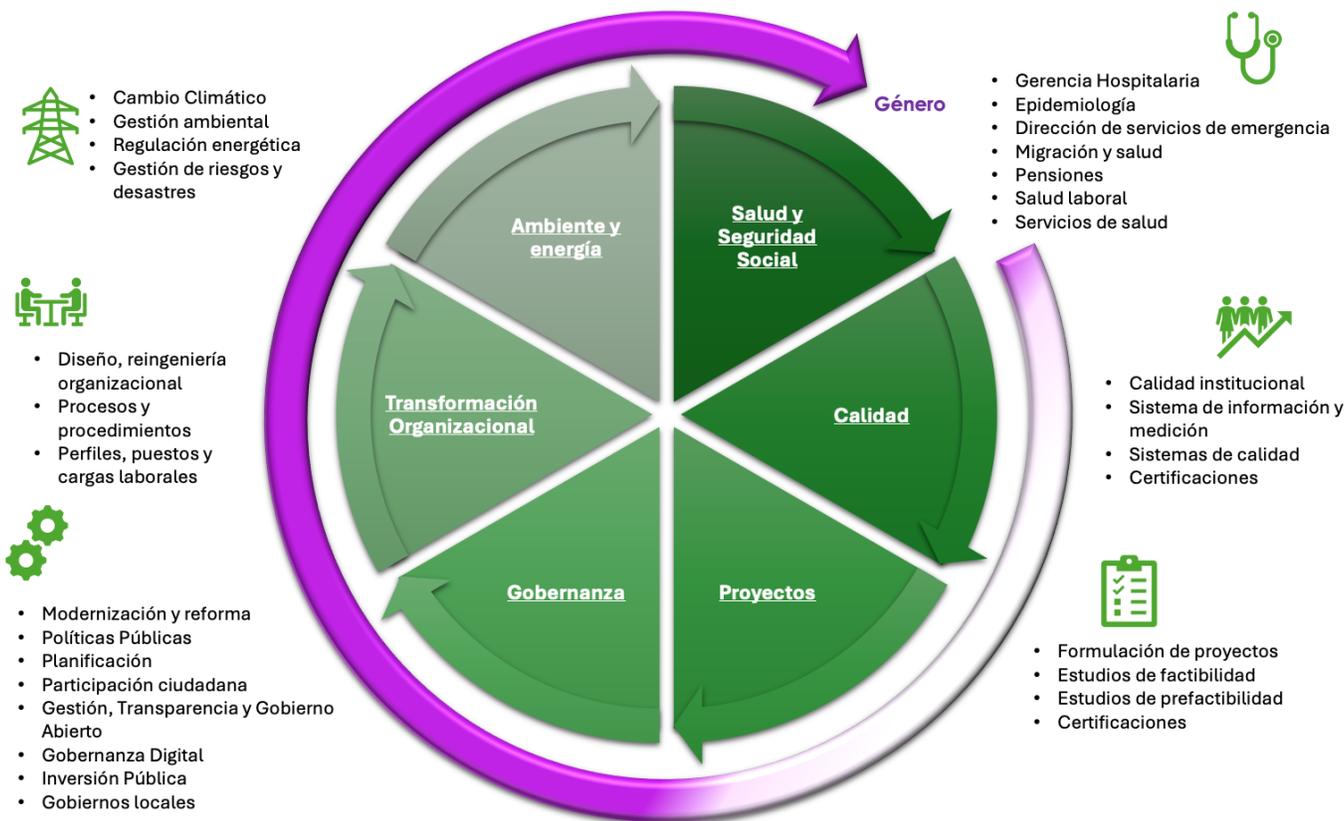
El Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP) es un organismo internacional del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA), especializada en administración pública y en apoyar en el fortalecimiento de capacidades en el sector público de los países centroamericanos. Fundado en 1954, el ICAP tiene como objetivo principal promover el desarrollo de una gestión pública eficiente, transparente y orientada al servicio en la región centroamericana.

A través de una amplia gama de programas de formación, asesoría técnica, investigación y cooperación internacional, el ICAP trabaja en colaboración con gobiernos, instituciones públicas, organizaciones de la sociedad civil y organismos internacionales para abordar los desafíos y oportunidades que enfrenta la administración pública en la región.

Trabajamos en seis áreas especializadas como son: La salud y seguridad social, calidad, proyectos, gobernanza, transformación organizacional y ambiente y energía.

Con una trayectoria de 70 años, el ICAP se ha consolidado como un referente en la promoción del buen gobierno, la ética pública, la transparencia, la innovación y la modernización del Estado en Centroamérica. Su compromiso con la excelencia académica y la calidad en la prestación de servicios lo posiciona como un actor clave en el fortalecimiento institucional y el desarrollo sostenible de la región.

Áreas de especialización del ICAP



La Gestión del Conocimiento: teoría y práctica

