



“Adaptado en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19”

SILABO

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1.	Código	:	ADO502
1.2.	Ciclo	:	V
1.3.	Créditos	:	3
1.4.	Área curricular	:	Estudios específicos
1.5.	Condición	:	Obligatoria
1.6.	Semestre Académico	:	2021 - I
1.7.	Duración	:	16 semanas - 64 horas
1.8.	Horas semanales	:	4 HT: 2 HP: 2
1.9.	Modalidad	:	No presencial (virtual)
1.10.	Requisitos	:	Procesos Administrativos
1.11.	Facultad	:	Ciencias Administrativas
1.12.	Escuela Profesional	:	Administración
1.13.	Profesores:	:	Comisión Académica
1.14.	Texto Básico	:	Benzaquen, J. (2019). La dirección de la calidad y la administración. México: Cengage Learning Editores S.A. Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2017). Calidad y excelencia. España: Delta, Publicaciones Universitarias.

II. SUMILLA

La asignatura corresponde al área de estudios de especialidad, es de naturaleza teórico-práctico. Tiene como propósito conocer y analizar que los mercados son cada vez más competitivos y los clientes demandan mejores productos y servicios, donde la Administración de la Calidad es un factor imprescindible para el futuro de la empresa. Para conseguir productos y servicios de calidad requiere de la implementación de un sistema de administración de la calidad y esfuerzo con dedicación permanente de las personas que integran la empresa. Se presenta los principios del concepto de calidad y atributos, luego la aplicación de la cultura de la calidad, las herramientas y técnicas de aplicación de calidad y la búsqueda de la excelencia.

Para el logro de estas capacidades se ha organizado el desarrollo de la asignatura en cuatro unidades:

UNIDAD DIDÁCTICA I: Principios de la Calidad.

UNIDAD DIDÁCTICA II: Cultura de la Administración de la Calidad.

UNIDAD DIDÁCTICA III: Herramientas y técnicas de Calidad.

UNIDAD DIDÁCTICA IV: La excelencia del desempeño.

III. COMPETENCIA DE ASIGNATURA

Explica las características y funcionamiento de un sistema de administración de la calidad, valora e identifica los principios que orientan el proceso de calidad, así como la cultura de la administración de la calidad, aplica además herramientas para el mejoramiento continuo a la vez que reconoce los modelos de excelencia y demuestra respeto mutuo con sus colegas de asignatura.

IV. CAPACIDADES

- 1) Conoce y explica los principios de la calidad declarados en las normas de la serie ISO 9000.
- 2) Analiza las características que definen la cultura de la administración de la calidad en una organización.
- 3) Aplica las herramientas y técnicas de calidad para la mejora continua.

- 4) Reconoce la importancia de las certificaciones y de los principales premios a la calidad a fin de promover la excelencia en los productos y servicios.



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
 Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Administrativas
 Escuela Profesional de Administración

V. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA I: PRINCIPIOS DE LA CALIDAD.						
CAPACIDAD: Conoce y explica los principios de la calidad declarados en las normas de la serie ISO 9000.						
Semana	Actitudes				Estrategias de Aprendizaje	Horas
	<ul style="list-style-type: none"> • Participación activa • Honestidad intelectual 					
	Contenidos Conceptuales	Actividades	Contenidos Procedimentales	Recursos		
1	Presentación de asignatura, señala objetivos, explica método y forma de evaluación. Antecedentes y evolución de la calidad. Pioneros de la calidad Introducción a las normas de la serie ISO 9000 y de los Sistemas de Gestión Calidad (SGC). Principios de la calidad	ASINCRÓNICAS: - Revisión del sílabo - Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión. SINCRÓNICAS: - Videoconferencia: Google meet - Desarrollo de la clase participativa e inmediata, grupos dinámicos.	Exposición docente, lectura y organización. Desarrollar actitud proactiva Lectura	AULA VIRTUAL: Presentación del material: Documento en PPT – semana 1 VIDEO: Situar el link en el classroom. LECTURA: Situar el link en el classroom. TAREA: Situar el link en el classroom. FORO: Situar el link en el classroom. <u>PLATAFORMA VIRTUAL</u>	Clase magistral	2
2	Principios de la calidad: Principio 1: Enfoque al Cliente Principio 2: Liderazgo Principio 3: Participación del personal	ASINCRÓNICAS: - Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros, tareas, etc. - Revisión de la presentación de los	Reconoce la importancia del sistema de gestión de calidad (SGC) Explica el principio de enfoque al cliente y liderazgo al describir el SGC.	AULA VIRTUAL: Presentación del material: Documento en PPT – semana 2 VIDEO: Situar el link en el classroom.	Exposición dialogada	2
					Dinámica de grupos	2

		<p>contenidos y la agenda de la sesión.</p> <p>SINCRÓNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Videoconferencia: Google meet - Desarrollo de la clase participativa e inmediata, grupos dinámicos. 		<p>LECTURA: Situar el link en el classroom.</p> <p>TAREA: Situar el link en el classroom.</p> <p>FORO: Situar el link en el classroom.</p> <p><u>PLATAFORMA VIRTUAL</u></p>		
3	<p>Principios de la calidad: Principio 4: Enfoque basado en procesos Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión Principio 6: Mejora continua</p>	<p>ASINCRÓNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros, tareas, etc. - Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión. <p>SINCRÓNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Videoconferencia: Google meet - Desarrollo de la clase participativa e inmediata, grupos dinámicos. 	<p>Explica el principio de participación del personal al describir el SGC. Explica el principio de enfoque basado en procesos al describir el SGC. Explica el principio de enfoque de sistema para la gestión al describir el SGC.</p>	<p>AULA VIRTUAL: Presentación del material: Documento en PPT – semana 3</p> <p>VIDEO: Situar el link en el classroom.</p> <p>LECTURA: Situar el link en el classroom.</p> <p>TAREA: Situar el link en el classroom.</p> <p>FORO: Situar el link en el classroom.</p> <p><u>PLATAFORMA VIRTUAL</u></p>	Exposición dialogada	2
				<p>AULA VIRTUAL: Presentación del material: Documento en PPT – semana 4</p> <p>VIDEO: Situar el link en el classroom.</p> <p>LECTURA: Situar el link en el classroom.</p> <p>TAREA: Situar el link en el classroom.</p> <p>FORO: Situar el link en el classroom.</p> <p><u>PLATAFORMA VIRTUAL</u></p>	Dinámica de grupos	2
4	<p>Principios de la calidad: Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor</p>	<p>ASINCRÓNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros, tareas, etc. - Revisión de la presentación de los contenidos y la 	<p>Explica el principio de mejora continua al describir el SGC. Explica el principio de enfoque basado en hechos para la toma de decisión al describir el SGC. Explica el principio de relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor al describir el SGC.</p>	<p>AULA VIRTUAL: Presentación del material: Documento en PPT – semana 4</p> <p>VIDEO: Situar el link en el classroom.</p> <p>LECTURA: Situar el link en el classroom.</p>	Exposición dialogada	2
				<p>AULA VIRTUAL: Presentación del material: Documento en PPT – semana 4</p> <p>VIDEO: Situar el link en el classroom.</p> <p>LECTURA: Situar el link en el classroom.</p>	Dinámica de grupos	2

		<p>agenda de la sesión.</p> <p>SINCRÓNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Videoconferencia: Google meet - Desarrollo de la clase participativa e inmediata, grupos dinámicos. 		<p>TAREA: Situar el link en el classroom.</p> <p>FORO: Situar el link en el classroom.</p> <p><u>PLATAFORMA VIRTUAL</u></p>		
<p>Referencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benzaquen, J. (2019). La dirección de la calidad y la administración. México: Cengage Learning Editores S.A. • Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2017). Calidad y excelencia. España: Delta, Publicaciones Universitarias. 						

UNIDAD DIDÁCTICA II: CULTURA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD.						
CAPACIDAD: Analiza las características que definen la cultura de la administración de la calidad en una organización.						
Semana	Actitudes:				Estrategias de Aprendizaje	Horas
	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición por aprender • Conducta ética 					
	Contenidos Conceptuales	Actividades	Contenidos Procedimentales	Recursos		
5	Cultura organizacional y de la calidad. Calidad y Estructura organizacional. La administración de la calidad en las organizaciones	<p>ASINCRÓNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros, tareas, etc. - Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión. <p>SINCRÓNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Videoconferencia: Google meet - Desarrollo de la clase participativa e inmediata, grupos dinámicos. 	<p>Reconoce la importancia de la cultura de la calidad en la organización.</p> <p>Identifica las características de la estructura organizacional que favorecen la administración de la calidad.</p> <p>Describe los criterios de la administración de la calidad en los diferentes procesos organizacionales.</p>	<p>AULA VIRTUAL: Presentación del material: Documento en PPT – semana 5</p> <p>VIDEO: Situar el link en el classroom.</p> <p>LECTURA: Situar el link en el classroom.</p> <p>TAREA: Situar el link en el classroom.</p> <p>FORO: Situar el link en el classroom.</p> <p><u>PLATAFORMA VIRTUAL</u></p>	Exposición dialogada	2
					Discusión en grupos pequeños	2

6	Planeamiento de la calidad, dirección estratégica, análisis organizacional. Organización de la calidad. Desarrollo y capacitación del personal, motivación, integración, equipos de desempeño.	ASINCRÓNICAS: - Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros, tareas, etc. - Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión.	Pone en relieve el proceso de planeamiento y dirección para lograr la calidad en las organizaciones.	AULA VIRTUAL: Presentación del material: Documento en PPT – semana 6 VIDEO: Situar el link en el classroom. LECTURA: Situar el link en el classroom. TAREA: Situar el link en el classroom. FORO: Situar el link en el classroom. <u>PLATAFORMA VIRTUAL</u>	Exposición dialogada	2
		SINCRÓNICAS: - Videoconferencia: Google meet - Desarrollo de la clase participativa e inmediata, grupos dinámicos.		AULA VIRTUAL: Presentación del material: Documento en PPT – semana 6 VIDEO: Situar el link en el classroom. LECTURA: Situar el link en el classroom. TAREA: Situar el link en el classroom. FORO: Situar el link en el classroom. <u>PLATAFORMA VIRTUAL</u>	Dinámica de grupos	2
7	Calidad en el producto y el proceso. La calidad en el mundo	ASINCRÓNICAS: - Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros, tareas, etc. - Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión.	Describe las etapas y criterios asociados a la gestión de calidad en el producto. Compara los avances en materia de calidad en distintos países del mundo.	AULA VIRTUAL: Presentación del material: Documento en PPT – semana 7 VIDEO: Situar el link en el classroom. LECTURA: Situar el link en el classroom. TAREA: Situar el link en el classroom. FORO: Situar el link en el classroom. <u>PLATAFORMA VIRTUAL</u>	Exposición dialogada	2
		SINCRÓNICAS: - Videoconferencia: Google meet - Desarrollo de la clase participativa e inmediata, grupos dinámicos.		AULA VIRTUAL: Presentación del material: Documento en PPT – semana 7 VIDEO: Situar el link en el classroom. LECTURA: Situar el link en el classroom. TAREA: Situar el link en el classroom. FORO: Situar el link en el classroom. <u>PLATAFORMA VIRTUAL</u>	Estudio de casos	2
8	Examen Parcial (virtual)				Demostración	4
Referencias:						

- Benzaquen, J. (2019). La dirección de la calidad y la administración. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2017). Calidad y excelencia. España: Delta, Publicaciones Universitarias.

UNIDAD DIDÁCTICA III: HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS DE CALIDAD.						
CAPACIDAD: Aplica las herramientas y técnicas de calidad para la mejora continua.						
Semana	Actitudes:				Estrategias de Aprendizaje	Horas
	• Participación activa					
	Contenidos Conceptuales	Actividades	Contenidos Procedimentales	Recursos		
9	Medición del control de calidad: Las 7 herramientas básicas (Q7) de gestión de calidad. Nuevas herramientas (M7) para la gestión de calidad. Herramienta de calidad de los servicios (D7). Sistema Six Sigma Quality. Benchmarking, Reingeniería. El Balanced Scorecard (BSC). Control estadístico de la calidad.	ASINCRÓNICAS: - Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros, tareas, etc. - Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión. SINCRÓNICAS: - Videoconferencia: Google meet - Desarrollo de la clase participativa e inmediata, grupos dinámicos.	Reconoce la importancia del proceso de mejora continua en la empresa. Aplica diferentes herramientas de control para la mejora de calidad.	AULA VIRTUAL: Presentación del material: Documento en PPT – semana 9 VIDEO: Situar el link en el classroom. LECTURA: Situar el link en el classroom. TAREA: Situar el link en el classroom. FORO: Situar el link en el classroom. <u>PLATAFORMA VIRTUAL</u>	Exposición dialogada	2
					Taller	2
10	Técnica de calidad de Lean.	ASINCRÓNICAS: - Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros, tareas, etc. - Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión.	Aplica diferentes técnicas de calidad de Lean.	AULA VIRTUAL: Presentación del material: Documento en PPT – semana 10 VIDEO: Situar el link en el classroom. LECTURA: Situar el link en el classroom. TAREA: Situar el link en el classroom.	Exposición dialogada	2
					Taller	2

		SINCRÓNICAS: - Videoconferencia: Google meet - Desarrollo de la clase participativa e inmediata, grupos dinámicos.		FORO: Situar el link en el classroom. <u>PLATAFORMA VIRTUAL</u>		
11	Técnica de calidad de Lean. Herramientas de calidad de uso común.	ASINCRÓNICAS: - Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros, tareas, etc. - Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión. SINCRÓNICAS: - Videoconferencia: Google meet - Desarrollo de la clase participativa e inmediata, grupos dinámicos.	Aplica diferentes herramientas de calidad de uso común.	AULA VIRTUAL: Presentación del material: Documento en PPT – semana 11 VIDEO: Situar el link en el classroom. LECTURA: Situar el link en el classroom. TAREA: Situar el link en el classroom. FORO: Situar el link en el classroom. <u>PLATAFORMA VIRTUAL</u>	Exposición dialogada	2
				FORO: Situar el link en el classroom. <u>PLATAFORMA VIRTUAL</u>	Taller	2
12	Control estadístico de procesos. Auditorías de calidad.	ASINCRÓNICAS: - Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros, tareas, etc. - Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión. SINCRÓNICAS: - Videoconferencia: Google meet	Reconoce la importancia de aplicar el control estadístico de procesos. Describe las características de los procesos de auditoría de calidad.	AULA VIRTUAL: Presentación del material: Documento en PPT – semana 12 VIDEO: Situar el link en el classroom. LECTURA: Situar el link en el classroom. TAREA: Situar el link en el classroom. FORO: Situar el link en el classroom.	Exposición dialogada	2
				FORO: Situar el link en el classroom.	Estudio de casos	2

		- Desarrollo de la clase participativa e inmediata, grupos dinámicos.		<u>PLATAFORMA VIRTUAL</u>		
Referencias:						
<ul style="list-style-type: none"> • Benzaquen, J. (2019). La dirección de la calidad y la administración. México: Cengage Learning Editores S.A. • Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2017). Calidad y excelencia. España: Delta, Publicaciones Universitarias. 						

UNIDAD DIDÁCTICA IV: LA EXCELENCIA DEL DESEMPEÑO.						
CAPACIDAD: Reconoce la importancia de las certificaciones y de los principales premios a la calidad a fin de promover la excelencia en los productos y servicios.						
Semana	Actitudes				Estrategias de Aprendizaje	Horas
	• Participación activa					
	Contenidos Conceptuales	Actividades	Contenidos Procedimentales	Recursos		
13	Estrategias y excelencia del desempeño. Liderazgo, medición y gestión de conocimientos. Premio Malcom Baldrige. Certificación de procesos. Normas ISO 9000, 14000, 18000, 22000 y sus familias.	ASINCRÓNICAS: - Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros, tareas, etc. - Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión. SINCRÓNICAS: - Videoconferencia: Google meet - Desarrollo de la clase participativa e inmediata, grupos dinámicos.	Describe los diferentes tipos de certificaciones de calidad.	AULA VIRTUAL: Presentación del material: Documento en PPT – semana 13 VIDEO: Situar el link en el classroom. LECTURA: Situar el link en el classroom. TAREA: Situar el link en el classroom. FORO: Situar el link en el classroom. <u>PLATAFORMA VIRTUAL</u>	Exposición dialogada	2
					Discusión en grupos pequeños	2
14	La excelencia en la gestión Presentación de trabajos en equipo	ASINCRÓNICAS: - Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros, tareas, etc.	Describe los principales premios a la calidad que existen a nivel internacional y los modelos de excelencia asociados a ellos.	AULA VIRTUAL: Presentación del material: Documento en PPT – semana 14 VIDEO: Situar el link en el classroom.	Exposición dialogada	2
					Discusión en grupos pequeños	2

		<p>- Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión.</p> <p>SINCRÓNICAS:</p> <p>- Videoconferencia: Google meet</p> <p>- Desarrollo de la clase participativa e inmediata, grupos dinámicos.</p>		<p>LECTURA: Situar el link en el classroom.</p> <p>TAREA: Situar el link en el classroom.</p> <p>FORO: Situar el link en el classroom.</p> <p><u>PLATAFORMA VIRTUAL</u></p>		
15	Presentación de trabajos en equipo	<p>ASINCRÓNICAS:</p> <p>- Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros, tareas, etc.</p> <p>- Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión.</p> <p>SINCRÓNICAS:</p> <p>- Videoconferencia: Google meet</p> <p>- Desarrollo de la clase participativa e inmediata, grupos dinámicos.</p>	Demostrar capacidad de síntesis	<p>AULA VIRTUAL: Presentación del material: Documento en PPT – semana 15</p> <p>VIDEO: Situar el link en el classroom.</p> <p>LECTURA: Situar el link en el classroom.</p> <p>TAREA: Situar el link en el classroom.</p> <p>FORO: Situar el link en el classroom.</p> <p><u>PLATAFORMA VIRTUAL</u></p>	Clase Explicativa	2
				<p>TAREA: Situar el link en el classroom.</p> <p>FORO: Situar el link en el classroom.</p> <p><u>PLATAFORMA VIRTUAL</u></p>	Solución de casos	2
16	Examen Final (virtual)				Demostración	4
<p>Referencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benzaquen, J. (2019). La dirección de la calidad y la administración. México: Cengage Learning Editores S.A. • Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2017). Calidad y excelencia. España: Delta, Publicaciones Universitarias. 						



VI. METODOLOGÍA

6.1. Estrategias centradas en la enseñanza

- a. Exposición dialogada
- b. Discusión en grupos pequeños
- c. Clase explicativa
- d. Clase magistral

6.2. Estrategias centradas en el aprendizaje

- a. Talleres
- b. Demostración
- c. Estudio de casos
- d. Solución de casos

VII. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

- a. Equipos informáticos
- b. Separatas
- c. Fuentes de información
- d. Videoconferencia

VIII. INVESTIGACIÓN FORMATIVA

Trabajo monográfico: los estudiantes contactaran con empresas para diagnosticar y proponer procesos de gestión de calidad.

IX. ACTIVIDAD DE PROYECCIÓN SOCIAL

Los estudiantes llevarán conocimientos a las empresas para lograr mejoras en la calidad de los bienes y servicios ofrecidos.

X. EVALUACIÓN

La evaluación es un componente del proceso formativo que implica el recojo de información sobre los rendimientos y desempeños del estudiante. Permite el análisis para mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje. Se evalúa antes, durante y al finalizar el proceso, según la siguiente Tabla:

Evaluación Académica	Peso
Prueba de Entrada	Sin Nota
Examen Parcial (EXP)	20%
Evaluación de Proceso (EVP)	60%
Examen Final (EXF)	20%

- **Antes: Prueba de Entrada.** - Se realiza una evaluación inicial, diseñada para recoger los saberes que posee el estudiante para asumir la asignatura y cuyo resultado no interviene en el cálculo de la calificación de la asignatura.
- **Durante: Evaluación de Proceso.** - De acuerdo con el objetivo de aprendizaje de la asignatura se evalúan las competencias adquiridas por el estudiante utilizando los criterios establecidos.
- **Examen: Parcial y Final.** - Se evalúa los productos del aprendizaje, al finalizar una o más unidades de aprendizaje, usándose la prueba escrita o en línea (virtual) como instrumento de medición (examen parcial y examen final).

Capacidad	Indicadores de evaluación	Instrumentos	Procedimiento	Evidencia o producto	Peso
1	Control de lectura Sobre los principios de la calidad. (semana 4)	Prueba	Evaluar la comprensión de conceptos	Control de lectura	10%
2	Ensayo sobre la organización de la calidad (semana 7)	Ensayo	Evaluar los niveles de calidad en las organizaciones	Ensayo calificado	10%
3	Informe de las herramientas y técnicas de calidad (semana 12)	Trabajo grupal	Evaluar el conocimiento y aplicación de herramientas y técnicas de calidad	Informe calificado	20%
4	Monografía sobre aplicación de herramientas en micro y medianas empresas (semana 15)	Trabajo grupal	Evaluar la capacidad de interacción en empresas	Monografía calificada	20%

Capacidad	Indicadores de evaluación	ítem	Puntos	Instrumentos	Procedimiento	Evidencia	Peso
1) y 2)	Conocimiento Define	2	3	Examen parcial	Prueba virtual	Examen calificado en escala vigesimal	20%
	Comprensión Expresa	2	3				
	Aplicación Demuestra	2	4				
	Análisis Discrimina	1	3				
	Síntesis Reconstruye	1	3				
	Juicio crítico Aprecia	1	4				
			20				
3) y 4)	Conocimiento Define	2	3	Examen final	Prueba virtual	Examen calificado en escala vigesimal	20%
	Comprensión Expresa	2	3				
	Aplicación Demuestra	2	4				
	Análisis Discrimina	1	3				
	Síntesis Reconstruye	1	3				
	Juicio crítico Aprecia	1	4				
			20				

XI. FUENTES DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIAS

11.1. Fuentes bibliográficas

- Benzaquen, J. (2019). La dirección de la calidad y la administración. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2017). Calidad y excelencia. España: Delta, Publicaciones Universitarias.
- Platas, J. y Cervantes M. (2017). Gestión integral de la calidad. Un enfoque por competencias. México: Grupo editorial Patria. Primera edición.
- Pyzdek, T. y Keller, P. (2015). El manual de administración de la calidad. Guía completa para la excelencia operativa. México: Trillas. Primera edición.
- ISO 9000: 2015, Sistemas de Gestión de la Calidad

11.2. Fuentes hemerográficas

- <https://calidadparapymes.com/>
- <http://www.cdi.org.pe/>
- <https://occaa.unmsm.edu.pe/politica>

11.3. Fuentes web

- Los ocho principios de gestión de la calidad. Recuperado en <http://blogdecalidadiso.es/los-8-principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Cultura en la administración por calidad. Recuperado en <https://prezi.com/pescdj1wnhtk/cultura-en-la-administracion-por-calidad/>