



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

SÍLABO

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

NORMAS INTERNACIONALES DE CALIDAD

Asignatura no presencial

I. DATOS GENERALES

1.1. Departamento Académico	: Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.
1.2. Semestre Académico	: 2021 – I
1.3. Código de asignatura	: 0778.
1.4. Ciclo	: Sexto.
1.5. Créditos	: 3.
1.6. Horas semanales totales	: 5.5.
1.6.1 Horas de teoría y práctica	: 2 HT – 2 HP
1.6.2 Horas de trabajo independiente	: 1.5.
1.7. Requisito(s)	: Finanzas y Marketing Internacional.
1.8. Docentes	: Comisión de Sílabos.

II. SUMILLA

La asignatura pertenece al área curricular de formación profesional especializada, es teórico - práctica y tiene el propósito de identificar las normas internacionales a la calidad, exigidas por los mercados internacionales. Desarrolla las siguientes unidades de aprendizaje: 1. Fundamentos de calidad y productividad. 2. Modelo e instrumentos para gerenciar sistemas de calidad internacional. 3. Certificaciones internacionales. 4. Certificaciones internacionales: productos orgánicos, comercio justo, buenas prácticas de productos manufacturados y agrícolas.

La asignatura exige del estudiante la presentación de un plan de implementación de las normas de calidad a productos o procesos.

III. COMPETENCIA Y SUS COMPONENTES COMPRENDIDOS EN LA ASIGNATURA

3.1. Competencia:

Identifica e implementa las normas internacionales de calidad, respetando las regulaciones internacionales sobre calidad según productos específicos.

3.2. Componentes:

**Capacidades**

- Reconoce los fundamentos y conceptos básicos de calidad, considerando las regulaciones internacionales.
- Relaciona los elementos de gestión empresarial a un sistema de calidad, respetando las regulaciones de los principales mercados.
- Identifica las certificaciones internacionales para productos y procesos relacionados a la calidad internacional, utilizando las normas y protocolos internacionales.
- Identifica las certificaciones internacionales para productos y procesos relacionados a la calidad internacional, considerando las aplicables para el caso peruano.

**Actitudes y Valores**

- Respeto a la persona
- Compromiso
- Conservación ambiental
- Búsqueda de excelencia.

#### IV. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD 1 FUNDAMENTOS DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD					
<b>CAPACIDAD:</b> Reconoce los fundamentos y conceptos básicos de calidad, considerando las regulaciones internacionales.					
SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS	HORAS DE TRAB. INDEP.
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introducción a la asignatura</li> <li>Términos y definiciones en el campo de la calidad vinculada a los negocios internacionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación del silabo y cronograma de actividades: competencia, capacidades y contenidos. Normas de comportamiento y evaluación de los aprendizajes.</li> <li>Bienvenida, actualización de perfil y cambio de contraseña.</li> <li>Control de comprensión.</li> <li>Argumenta como aplicaría en una organización los conceptos de los principales procesos.</li> <li>Explica la diferencia entre el control de la calidad y el aseguramiento de la calidad.</li> <li>Organiza a los estudiantes para el trabajo de investigación (plan de implementación de las normas de calidad a productos o procesos).</li> <li><b>Presenta la Guía para el Desarrollo de la Investigación Formativa.</b></li> </ul>	Sesión en línea N° 1 Evaluación diagnóstica Exposición interactiva	2 HT	1.5
			Sesión en línea N° 2 Trabajo aplicativo Tutoría	2 HP	
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evolución histórica de la calidad: de la inspección a la calidad total.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de comprensión.</li> <li>Realiza un mapa mental de la evolución, enfoque y alcances modernos de calidad.</li> <li>Tutoría: Absuelve consultas y revisa avances del informe final a grupos asignados.</li> </ul>	Sesión en línea N° 3 Exposición dialogada	2 HT	1.5
			Sesión en línea N° 4 Trabajo aplicativo Tutoría	2 HP	
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>La calidad como estrategia competitiva.</li> <li>Costos de la no calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de comprensión.</li> <li>Identifica empresas donde se apliquen conceptos de costos de calidad y no calidad.</li> <li><b>Monitoreo I: Presentación del Plan de Investigación formativa (Plan de implementación de las normas de calidad a productos o procesos)</b></li> <li><b>Tutoría:</b> Absuelve consultas y revisa avances del informe final a grupos asignados.</li> </ul>	Sesión en línea N° 5 Exposición dialogada	2 HT	1.5
			Sesión en línea N° 6 Plan - Trabajo grupal Tutoría	2 HP	
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aportes significativos a la calidad: Deming, Juran, Shewart, Ishikawa, Masaki Imai.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resuelve un control de comprensión de los aportes significativos a la calidad.</li> <li><b>Tutoría:</b> Absuelve consultas y revisa avances del informe final a grupos asignados.</li> </ul>	Sesión en línea N° 7 Exposición dialogada	2 HT	1.5
			Sesión en línea N° 8 Tutoría Lectura de Material Formativo	2 HP	

**UNIDAD 2**  
**MODELO E INSTRUMENTOS PARA GERENCIAR SISTEMAS DE CALIDAD INTERNACIONAL**

**CAPACIDAD:**

Relaciona los elementos de gestión empresarial a un sistema de calidad, respetando las regulaciones de los principales mercados.

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS	HORAS DE TRAB. INDEP.
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de Gestión de la Calidad. Normas ISO 9001: 2015</li> <li>• Interpretación de los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015</li> <li>• Documentación, Gestión del Riesgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de comprensión.</li> <li>• Investiga y analiza sobre el sistema de calidad Normas ISO 9001, en la gestión de calidad de una empresa exportadora</li> <li>• Interpretación básica de los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015.</li> <li>• <b>Tutoría:</b> Absuelve consultas y revisa avances del informe final a grupos asignados</li> </ul>	Sesión en línea N° 9 Exposición dialogada	2 HT	1.5
			Sesión en línea N° 10 Estudio de casos Tutoría	2 HP	
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de aseguramiento de calidad ISO 9001-2015</li> <li>• Contexto de la Organización, Liderazgo, planificación,</li> <li>• Apoyo, operación, Evaluación de desempeño y mejora.</li> <li>• Responsabilidades de la Dirección según la ISO: 9001 2015</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa y analiza <b>Anexo SL</b> mediante su participación en el foro.</li> <li>• Analiza la aplicabilidad de modelos de aseguramiento de calidad ISO 9001 – 2015</li> <li>• <b>Dilema ético:</b> Comercialización de productos genéticamente modificados <a href="http://www.monsanto.com/">http://www.monsanto.com/</a></li> <li>• <b>Tutoría:</b> Absuelve consultas y revisa avances del informe final a grupos asignados.</li> </ul>	Sesión en línea N° 11 Exposición dialogada	2 HT	1.5
			Sesión en línea N° 12 Foro de debate Tutoría	2 HP	
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de un sistema de gestión de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de comprensión.</li> <li>• Investiga sobre la implementación de un sistema de gestión de calidad y participa en la videoconferencia.</li> <li>• <b>Monitoreo II: Reporte de recopilación de información y análisis de la información.</b></li> <li>• <b>Tutoría:</b> Absuelve consultas y revisa avances del informe final a grupos asignados.</li> </ul>	Sesión en línea N° 13 Exposición dialogada	2 HT	1.5
			Sesión en línea N° 14 Plan - Trabajo grupal Tutoría	2 HP	
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora continua del sistema de gestión de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza el reporte de recopilación y análisis de la información.</li> <li>• <b>Tutoría:</b> Absuelve consultas y retroalimenta los trabajos académicos.</li> </ul>	Sesión en línea N° 15 Reforzamiento de contenido	2 HT	1.5
			<b>Examen Parcial: Evalúa las capacidades de la primera y segunda unidad de aprendizaje</b>	Sesión en línea N° 16 Evaluación	

**UNIDAD 3  
CERTIFICACIONES INTERNACIONALES**

**CAPACIDAD:**

Identifica las certificaciones internacionales para productos y procesos relacionados a la calidad internacional, utilizando las normas y protocolos internacionales.

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS	HORAS DE TRAB. INDEP.
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normalización nacional e internacional como base para la certificación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de comprensión.</li> <li>Investiga sobre la importancia de la normalización para las empresas peruanas y Experiencias exitosas de empresas peruanas.</li> <li><b>Tutoría:</b> Absuelve consultas y revisa avances del informe final a grupos asignados.</li> </ul>	Sesión en línea N° 17 Exposición dialogada	2 HT	1.5
			Sesión en línea N° 18 Lectura del material formativo Tutoría	2 HP	
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normas de acreditación en el campo de inspecciones, ensayos y calibraciones: ISO 17025, ISO 17020.</li> <li>Esquemas de acreditación – certificación: Requisitos de acceso a mercados (RAM) y Límites máximos de residuos (LMR).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de comprensión.</li> <li>Identifica las principales regulaciones en los mercados internacionales establecida por autoridades sanitarias y fitosanitarias con uso del portal: <a href="http://ram.promperu.gob.pe/">http://ram.promperu.gob.pe/</a> y <a href="http://plaguicidaslmr.promperu.gob.pe/">http://plaguicidaslmr.promperu.gob.pe/</a></li> <li><b>Tutoría:</b> Absuelve consultas y revisa avances del informe final a grupos asignados.</li> </ul>	Sesión en línea N° 19 Exposición dialogada	2 HT	1.5
			Sesión en línea N° 20 Trabajo aplicativo Tutoría	2 HP	
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencias empresariales y de negocios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elabora reportes de participación en los seminarios de discusión de la Jornada de Intercambio de Experiencias Empresariales y Congreso de Especialidad.</li> </ul>	Sesión en línea No. 21 Conferencias en línea	2 HT	1.5
			Sesión en línea N° 22 Reportes	2 HP	
12	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esquemas de acreditación y certificación de procesos.</li> <li>Homologación de proveedores, sellos de calidad, denominación de origen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de comprensión.</li> <li>Identifica los esquemas de certificación y acreditación de productos, mediante el desarrollo del caso de estudio (con uso del portal de: <a href="http://www.siicex.gob.pe/siicex/portal5ES.asp?_page_=709.69200">http://www.siicex.gob.pe/siicex/portal5ES.asp?_page_=709.69200</a>)</li> <li><b>Monitoreo III: Presentación de un esquema de redacción del informe final.</b></li> <li><b>Tutoría:</b> Absuelve consultas y revisa avances del informe final a grupos asignados.</li> </ul>	Sesión en línea N° 23 Exposición dialogada	2 HT	1.5
			Sesión en línea N° 24 Plan - Trabajo grupal Tutoría	2 HP	

**UNIDAD 4**  
**CERTIFICACIONES INTERNACIONALES: PRODUCTOS ORGÁNICOS, COMERCIO JUSTO, BUENAS PRÁCTICAS DE PRODUCTOS MANUFACTURADOS Y AGRÍCOLAS**

**CAPACIDAD:**

Identifica las certificaciones internacionales específicas de productos y procesos relacionados a la calidad internacional, considerando las aplicables para el caso peruano.

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS	HORAS DE TRAB. INDEP.
13	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de certificación en la producción primaria: GLOBALGAP, USGAP, productos orgánicos.</li> <li>• Certificación Kosher, Halal y Comercio Justo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de comprensión.</li> <li>• Analiza las normas de acreditación, mediante el desarrollo del caso de estudio.</li> <li>• Plantea requisitos de buenas prácticas de manufacturas según la familia ISO.</li> <li>• Orientación sobre la presentación del Informe Final de Investigación Formativa.</li> <li>• <b>Tutoría:</b> Absuelve consultas y revisa avances del informe final a grupos asignados.</li> </ul>	Sesión en línea N° 25 Exposición dialogada	2 HT	1.5
			Sesión en línea N° 26 Trabajo aplicativo Tutoría	2 HP	
14	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de certificación en la cadena alimentaria: Sistema HACCP y sus requisitos; Buenas Prácticas de Manufactura, Buenas Prácticas de Almacenamiento; Programa de Higiene y Saneamiento, sistemas de análisis de peligros y puntos críticos. Norma ISO 22000</li> <li>• Sistemas integrados de gestión: Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud, Responsabilidad Social (RS ISO 26000),</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de comprensión.</li> <li>• Identifica los requisitos para certificación HACCP, mediante un debate en foro.</li> <li>• Analiza las ventajas de las normas de certificación en la cadena alimentaria.</li> <li>• <b>Presenta y defiende el informe final de investigación formativa</b> (Usa la herramienta Screen Cast)</li> <li>• <b>Tutoría:</b> Absuelve consultas y revisa avances del informe final a grupos asignados.</li> </ul>	Sesión en línea N° 27 Exposición dialogada	2 HT	1.5
			Sesión en línea N° 28 Plan - Trabajo grupal Tutoría	2 HP	
15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión y reforzamiento de temas críticos de la asignatura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliza la técnica de la pregunta-respuesta y el reforzamiento de los contenidos.</li> <li>• <b>Tutoría:</b> Absuelve consultas y retroalimenta los trabajos académicos.</li> </ul>	Sesión en línea N° 29 Exposición dialogada	2 HT	1.5
			Sesión en línea N° 30 Técnica de la pregunta Tutoría	2 HP	
16	<p><b>Examen final:</b> Tiene carácter integrador y evalúa la competencia de la asignatura y las capacidades de las cuatro unidades de aprendizaje</p>		Sesión en línea N° 31 Evaluación	2 HT	1.5
			Sesión en línea N° 32 Reportes	2 HP	

## V. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

- La actividad docente en las sesiones y experiencias independientes de aprendizaje se orientan al desarrollo de capacidades y la construcción de saberes por los estudiantes, aplicables en distintos contextos de desempeño personal y social. En cumplimiento de la exigencia de la acreditadora ECBE, se reconoce las horas de trabajo independiente (HTI) que dedican los estudiantes a su autoformación y al cumplimiento de las tareas académicas asignadas, adicionales a las de contacto, presencial o en línea) y las horas dirigidas de tutoría (HD), para el logro de los aprendizajes esperados.
- Las experiencias de aprendizaje se realizan a través de sesiones en línea en tiempo real, para el desarrollo teórico de los contenidos conceptuales y actividades de aplicación previstos en los sílabos y las **horas dirigidas** se realiza de manera asincrónica a través de la plataforma virtual, mediante la atención a consultas, comunicación a través del foro de tutoría académica, realimentación o feedback de las actividades académicas. Según la naturaleza de la asignatura, el profesor podrá utilizar las estrategias del aprendizaje y enseñanza basado en problemas, las técnicas de la problematización y la contextualización de los contenidos educativos, el estudio de casos, la lectura comprensiva (recensión), sesiones en línea, diversos tipos de foros, videos explicativos (recensión), plataformas web para simulaciones y el análisis de información, así como diversas formas de comunicación educativa asincrónica, entre otros. Por ello, de acuerdo con el modelo educativo, el profesor se constituye en un auténtico mediador entre la cultura, la ciencia, los saberes académicos y las expectativas de aprendizaje de los estudiantes; por ello organiza, orienta y facilita, con iniciativa y creatividad, el proceso de construcción de sus conocimientos. Proporciona información actualizada y resuelve dudas de los estudiantes incentivando su participación activa.
- Especial mención merece la aplicación del método investigativo orientado a la búsqueda creadora de información, que propicia en el estudiante un mayor nivel de independencia cognoscitiva y pensamiento crítico, acorde con las exigencias de la sociedad actual, caracterizada por el valor del conocimiento y su aplicación práctica en la solución de problemas que nos plantea la realidad y el desarrollo de la ciencia y la tecnología. Por ello, el estudiante asume responsabilidad en la construcción de sus conocimientos, durante las sesiones de teoría en aula y en las horas de trabajo independiente para desarrollar los trabajos por encargo asignados, de acuerdo a la exigencia investigativa del sílabo.

## VI. RECURSOS DIDÁCTICOS

Libros digitales, portafolio, organizadores visuales, presentaciones multimedia, manual instructivo, textos de lectura seleccionados, videos tutoriales, páginas webs recomendadas.

## VII. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

El sistema de evaluación del aprendizaje comprende:

- **Evaluación diagnóstica.** Se realiza al inicio de la asignatura y de las sesiones de aprendizaje, para conocer los saberes que los estudiantes poseen al emprender el estudio de los contenidos educativos programados y sirve al profesor para adoptar las decisiones académicas pertinentes. Su aplicación es de responsabilidad profesional en su función docente.
- **Evaluación de proceso (EP).** Se realiza a través de la observación progresiva del desempeño del estudiante en la realización de la exigencia académica de la asignatura y las actividades de aprendizaje significativo previstas en el sílabo. **Evalúa preferentemente el saber hacer y las actitudes** de las capacidades demostradas por los estudiantes. Se consolida y reporta mensualmente al Sistema de Ingreso de Notas de la Facultad, en las fechas programadas, en un peso de 50% para la nota final y resulta del promedio ponderado de las evaluaciones mensuales que corresponde al desempeño académico del estudiante:  $EP = (EP1 \times 0.25) + (EP2 \times 0.25) + (EP3 \times 0.25) + (EP4 \times 0.25)$ .
- **Evaluación de resultados (ER).** Se realiza mediante la aplicación de un examen parcial (EP) y otro examen final (EF), elaborados técnicamente por el profesor, considerando los siguientes dominios de aprendizaje: a) conocimiento (manejo de información), b) comprensión, c) aplicación, d) análisis, e) síntesis y f) evaluación (juicio de valor), **examinándose preferentemente el saber conceptual y el saber hacer**. Los resultados son reportados al Sistema de Ingreso de Notas de la Facultad, dos veces durante el semestre, en las fechas establecidas. Tiene un peso de 50% para la nota final y resulta del promedio ponderado de las dos evaluaciones escritas programadas:  $ER = (EP \times 0.4) + (EF \times 0.6)$ .

El Promedio final (PF) resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$PF = \frac{EP + ER}{2}$$

## VIII. FUENTES DE INFORMACIÓN

### 8.1. Bibliográficas

- San Miguel, Pablo A. (2007). Calidad. Primera edición. España: THOMSON Paraninfo.
- Juran, J.M. Gryna, Frank M. (1999). Manual de Control de Calidad. Cuarta edición. España: Mc Graw Hill.
- ICONTEC (2001). *ISO 900:2000 Guía para las Pequeñas Empresas*. Colombia: INCOTEC.

### 8.2. Electrónicas

- INACAL (2020). Disponible en: [www.inacal.gob.pe](http://www.inacal.gob.pe)
- GLOBAL GAP (2020). *Sistemas de Normalización* [en línea]. Disponible en: [www.globalgap.org/Sistemas](http://www.globalgap.org/Sistemas)
- ISO (2016). *Guía de Responsabilidad Social de ISO 26000*. [en línea]. Disponible en: [www.iso26000peru.org/Norma](http://www.iso26000peru.org/Norma)
- ITC (2011). Export Quality Management [en línea]. Disponible en: <http://www.intracen.org/export-quality-management-a-guide-for-small-and-medium-sized-exporters-second-ed/>

Sistematizado por: Arbués Pérez Espinoza

Fecha: 28 de febrero de 2021

Revisión Pedagógica: Rene del Águila / Mercedes Rojas O