UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

**Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática**

**Escuela Profesional de Ingeniería Industrial**

**SÍLABO POR COMPETENCIAS**

**MODALIDAD NO PRESENCIAL**

**ASIGNATURA:**

**NORMAS Y DIPLOMACIA INTERNACIONAL**

**Semestre 2020 -I**

1. **INFORMACION GENERAL DE LA ASIGNATURA**

|  |  |
| --- | --- |
| **ESCUELA PROFESIONAL**  | **INGENIERÍA INDUSTRIAL** |
| **SEMESTRE ACAD.** | **2020-1** |
| AREA  | FORMACIÓN PROFESIONAL ESPECIALIZADA  |
| CÓDIGO | 03 31 09 503 |
| CARÁCTER  | OBLIGATORIO |
| PREREQUSITO  | NINGUNO  |
| CREDITOS | 3 HORAS TEORICA: 1 HORAS PRACTICA: 2 |
| PLAN DE ESTUDIOS  | 09 |
| CICLO  | IX |
| DOCENTE | Ing. Jaime Eduardo Gutiérrez Ascón |
| TELEFONO | 9 9586 9575 |
| Correo institucional | jgutierrez@unjfsc.edu.pe |
| ORCID | <https://orcid.org/0000-0003-4065-3359> |

**II. SUMILLA Y DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA**

|  |
| --- |
| **2.1. Sumilla**La asignatura forma parte del área de formación profesional especializado del currículo, es teoría y práctica y se orienta a desarrollar en el estudiante habilidades gerenciales y técnicas que les permita el análisis de situaciones, la solución de problemas y tomar decisiones en aspectos propios del protocolo empresarial. Comprende las siguientes unidades de aprendizaje: Precedencia y jerarquías organizacionales. Protocolo de comunicaciones. Organización de certámenes y eventos. Ceremonia empresarial. **2.2. Descripción General**La Ingeniería Industrial, orienta su formación profesional a la optimización de los recursos. Se vale para este propósito de una serie de herramientas metodológicas de educación y normas sociales empresarialesLa carrera de ingeniería Industrial tiene como objetivos formar profesionales competentes y capaces de contribuir a la solución de los problemas nacionales, así como el desarrollo económico social y tecnológico del país mediante el diseño, mejoramiento, construcción, operación y mantenimiento de procedimientos que vinculen interna y externamente a las personas y la organización.**Las normas y diplomacia es una asignatura que prepara al estudiante en la identificación de los procedimientos que reflejan la cultura de los colabores y de la empresa para vincular a ésta con su entorno.***La asignatura de Normas y Diplomacia, está pensado de manera tal que al final el participante ha desarrollado competencias que le permitirán aplicar en los trabajos de investigación que realicen, para ayudar a plantear alternativas de solución con manuales de diplomacia que resuelvan problemas de imagen empresariales.*El curso está planteado para un total de dieciséis semanas, en las cuales se desarrollan cuatro unidades didácticas, con 16 sesiones teórico-prácticas. |

**II. CAPACIDADES AL FINALIZAR LA ASIGNATURA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDACTICA** | **NOMBRE DE LA UNIDAD DIDACTICA** | **SEMANAS**  |
| **UNIDAD** **I** | Analiza la organización de las instituciones para determinar la jerarquía de puestos de los tomadores de decisiones. | Precedencia y jerarquías organizacionales.  | **1,2,3,4** |
| **UNIDAD****II** | Describe los distintos elementos y mecanismos de comunicación a fin de establecer los puentes de entendimiento y cumplimiento de objetivos y alcance de metas. | Protocolo de comunicaciones.  | **5,6,7,8** |
| **UNIDAD****III** | Selecciona los procesos más relevantes a fin de dirigir y conducir las presentaciones exitosas para la difusión de propuestas o logros alcanzados. | Organización de certámenes y eventos.  | **9, 10, 11 ,12** |
| **UNIDAD****IV** | Conduce el protocolo de las presentaciones y se espera cumpla con el alcance de objetivos y metas. | Ceremonia empresarial.  | **13, 14, 15, 16** |

**III. INDICADORES DE CAPACIDADES AL FINALIZAR LA ASIGNATURA**

|  |  |
| --- | --- |
| **No** |  **INDICADORES DE CAPACIDAD AL FINALIZAR LA ASIGNATURA** |
| *1* | **Explica** la efectividad y la importancia de excelentes presentaciones en las organizaciones. |
| *2* | **Analiza** los diferentes factores que inciden en las presentaciones basado en experiacias y reportes académicos. |
| *3* | **Promueve**  el trabajo en equipo para cumplir con la programación de los eventos académico-empresariales |
| *4* | **Emplea** menos recursos en la organización pero asegurando el éxito de objetivos |
| *5* | **Calcula** los diferentes indicadores de efectividad para presentaciones al publico objetivo de las presentaciones. |
| *6* | **Desarrolla** diagramas de presentaciones eficientes que sean efectivos y en el menor tiempo posible. |
| *7* | **Examina** exhaustivamente las actividades del protocolo mas efectivas a fin de comunicar eficientemente los mensajes. |
| *8* | **Identifica** las actividades que generan valor en las presentaciones académico-empresariales y que son percibidas por los funcionarios. |
| *9* | **Crea**  manuales de procedimientos para presentaciones exitosas. |
| *10* | **Explica** la importancia y el procedimiento de eficientes presentaciones buscando mejores por resultados. |
| *11* | **Implanta** nuevos y mejores métodos de trabajo en las comunicaciones para organizar eventos académico-empresariales.  |
| *12* | **Distingue** las operaciones cuello de botella y prevención de imponderables en las presentaciones. |
| *13* | **Identifica** los implementos y equipamiento de respaldo si hubieran deficiencias en las presentaciones.  |
| *14* | **Calcula** el tiempo estándar esperado por el auditorio de tal manera que la atención al tema sea completo. |
| *15* | **Discute** los resultados de las presentaciones y las compara con resultados anteriores.  |
| *16* | **Desarrolla** las dimensiones clave del proceso y protocolo para asegurar los resultados.  |
| *17* | **Diseña** mesas de trabajo empresarial para asegurar procedimientos efectivos en la organización de certámenes. |
| *18* | **Examina** los factores que influyen en la realización de los eventos. |
| *19* | **Aplica** procesos metodológicos para asegurar mejores resultados en la elaboración de eventos en una organización |
| *20* | **Organiza** la implementación de eventos de presentaciones de eventos, ´presentaciones o ceremonias empresariales. |
| *21* | **Diseña** la estrategia eficiente de presentaciones o ponencias en certámenes empresariales. |
| *22* | **Explica** la conveniencia de las presentaciones exitosas y provechosas para el ponente como para la institución. |
| *23* | **Propone** las herramientas y técnicas de divulgación en tiempo real de las ponencias para disponibilidad del público objetivo. |
| *24* | **Propone** las técnicas de diagramación lógicos en las presentaciones simples, cortas pero muy objetivas. |
| *25* | **Analiza** los resultados de los eventos actuales y propone acciones de respuesta. |
| *26* | **Aplica** las técnicas y herramientas para documentar y caracterizar los resultados de las presentaciones. |
| *27* | **Compara /contrasta** con otros grupos los resultados de las estrategias resultantes de las presentaciones empresariales. |

**IV.- DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS:**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Unidad Didáctica I : Competencia para aplicar el modelo de efectividad y modernización de las organizaciones*.** | ***CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I:*** Precedencia y jerarquías organizacionales. |
| **Semana** | **Contenidos**  | **Estrategia didáctica** | **Indicadores de logro de la capacidad**  |
| **Conceptual** | **Procedimental** | **Actitudinal** |
| **1** | 1. Introducción al curso. 2. La efectividad en las organizaciones. 3. Niveles de análisis de la evaluación de las presentaciones 4. Perspectivas para evaluar la efectividad. | **1-4: Utiliza** los fundamentos de efectividad de una organización. | **Comparte** experiencias y aprendizajes logrados sobre efectividad. | * Exposición académica buscando la motivación en los estudiantes.
* Participación activa del estudiante en el desarrollo de la clase, utilizando el Aprendizaje basado en problemas.
* Presentación de casos.
* Investigación – acción.
 | * **Explica** la efectividad y su importancia en las organizaciones.
* **Diferencia** los niveles de análisis de la evaluación de la efectividad.
* **Aplica** las perspectivas para evaluar la efectividad.
 |
| **2** | Componentes 1 El objetivo5. Identificación de los sujetos. 6. Validación de la misión institucional 7.Atributos de la diplomaciaComponente 2 Proceso:8. Enfoque basados asistentes 9. Enfoque basado en los procesos 10. Enfoque basado en las metas y el cliente. | **5-7: Recoge** las necesidades de los clientes y los relaciona con la misión.**8-10: Utiliza** los elementos de los enfoques del proceso. | **Participa** activamente en propuestas de relacionamiento con el cliente.**Comparte** experiencias sobre mejora de procesos en la atención y servicio al cliente. | * **Explica** cómo identificar a los clientes y conocer sus necesidades.
* **Explica** los atributos de un producto o servicio.
* **Explica** los elementos de los enfoques del proceso.
 |
| **3** | 11. Componente 3 Liderazgo: La ética y educación efectiva 12. Efectividad de los protocolos. 13. La cortesía. 14. Respeto a los demás. | **11-14: Construye** el manual de perfiles de puestos para una unidad orgánica. | **Participa** activamente en la modernización de los procesos en las organizaciones. | * **Explica** las cualidades de un líder.
* **Desarrolla** un mapeode puestos de una organización.
* **Crea** un manual de perfiles de puestos de una entidad.
 |
| **4** | 15. Gestión para resultados de ponencias exitosas 16. Gestión del protocolo en las presentaciones de certámenes y eventos y del Fundamentos del manual del protocolo empresarial  | **15-16: Aplica** las herramientas: gestión para resultados y gestión del cambio para proponer modernizar la gestión. | **Participa** activamente en la implementación de GxR y gestión del cambio | * **Explica** la importancia y el procedimiento de gestión por resultados.
* **Explica** la importancia del cambio y las fases de la gestión del cambio.
 |
|  | **EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA** |
| **EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS** | **EVIDENCIA DE PRODUCTO** | **EVIDENCIA DE DESEMPEÑO** |
| Evaluación escrita para el manejo de saberes de efectividad y modernización en las organizaciones como liderazgo.  | Entrega del desarrollo del primer avance del proyecto formativo. Describe la entidad seleccionada y explica la efectividad. Realiza propuestas para mejorar la efectividad. | Formula un procedimiento para hacer el mejor planteamiento de solución al problema elegido.Intervención oral respecto al logro de la capacidad. |
| ***Unidad Didáctica II: Competencia para comprender los fundamentos de gestión por procesos y metodología para la identificación de procesos*** | ***CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA II:*** Protocolo de comunicaciones.  |
| **Semana** | **Contenidos**  | **Estrategia didáctica** | **Indicadores de logro de la capacidad**  |
| **Conceptual** | **Procedimental** | **Actitudinal** |
| **5** | 1. Elementos del protocolo. 2. Gestión de los protocolos, elementos e interpretación. 3. Ventajas de los protocolos. 4. Proceso de creación de valor para la organización. 5. Política de modernización en las comunicaciones. 6. Materiales y medios audiovisuales | **1-3: Recoge y aplica** los conceptos de las pautas de conducta interna y externa de la empresa.**4-6: Utiliza** el proceso de consolidación de las normas sociales del protocolo. | **Toma conciencia** sobre la importancia de protocolo empresarial que beneficia a la empresa. | * Exposición académica buscando la motivación en los estudiantes.
* Participación activa del estudiante en el desarrollo de la clase, utilizando el Aprendizaje basado en problemas.
* Presentación de casos.
* Investigación – acción.
 | **Explica** los fundamentos de la diplomacia empresarial**Explica** la política de la cultura personal y empresarial. |
| **6** | 7. Enfoque de la organización orientado a la efectividad de las normas de conducta. 8. Elementos de una presentación o evento: Entradas, actividades, hallazgos, salidas, 9.operaciones, controles, indicadores y recursos. | **7-9: Consolida** los principios de la cultura organizacional de la empresa. | **Se interesa** por identificar los elementos de los protocolos según su naturaleza. | **Propone** acciones para mejorar la atención y comunicación de protocolos. |
| **7** | 10. Relaciones laborales. 11. Comunicaciones interpersonales. 12. Comunicación interempresariales. | **10-12: Aplica** los principios de la comunicación. | **Respeta** la metodología para aplicar tomas de decisiones correctas. | **Analiza** Ios tipos y beneficios de la comunicación correcta .**Aplica** estrategias para mejorar la imagen de la empresa**.** |
| **8** | 13. La imagen corporativa. 14. Cultura de la empresa y Planificación del Manual del Protocolo Empresarial | **13-14: Aplica** los principios de liderazgo e imagen externa de la organización. | **Cumple** las tareas que fortalecen la cultura empresarial. | **Organiza** procedimientos para conectar interna y externamente a la empresa**.** |
|  | **EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA** |
| **EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS** | **EVIDENCIA DE PRODUCTO** | **EVIDENCIA DE DESEMPEÑO** |
| Evaluación escrita para el manejo de saberes de protocolos de diplomacia empresarial.  | Entrega del desarrollo del segundo avance del proyecto formativo. Presentará su avance hasta la identificación de los procesos de la organización asignada. | **Organiza** la implementación de la gestión por procesos en una entidad.Intervención oral respecto al logro de la capacidad. |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Unidad Didáctica III: Competencia para aplicar la gestión de riesgo operacional asociado a los procesos*** | ***CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA III:*** Organización de certámenes y eventos. . |
| **Semana** | **Contenidos**  | **Estrategia didáctica** | **Indicadores de logro de la capacidad**  |
| **Conceptual** | **Procedimental** | **Actitudinal** |
| **9** | 1. Protocolos de llamadas. 2. Protocolos de presentación. 3. Protocolos de saludos. 4. Protocolo de despedida.
 | **1-4: Utiliza** las normas de la cortesía y educación social. | **Comparte** experiencias y aprendizajes logrados sobre los beneficios de protocolos | * Exposición académica buscando la motivación en los estudiantes.
* Participación activa del estudiante en el desarrollo de la clase, utilizando el Aprendizaje basado en problemas.
* Presentación de casos.
* Investigación – acción.
 | **Explica** los beneficios de protocolos como imagen. |
| **10** | 5. Protocolos de vestimenta.6. Protocolo empresarial estándar | **5-6: Utiliza** adecuadamente las normas de presentación según la naturaleza del evento. | **Valora** la utilidad y beneficios de la educación personal en las organizaciones. | **Propone** protocolos personales e institucionales tangibles. |
| **11** | 7. Protocolo ceremonial. | **7: Utiliza** adecuadamente las técnicas de comunicación. | **Valora** la utilidad y beneficios de la educación corporativa empresarial. | **Propone** técnicas exitosas de resultados en ceremonias. |
| **12** | 8. Protocolo público. 9. Protocolo de networking. 10. Protocolo escrito. 11. Protocolo interno y Desarrollo del manual de Protocolo empresarial. | **8-10: Aplica** procedimientos según la naturaleza del evento. | **Valora** la utilidad de la diplomacia y protocolo empresarial. | **Analiza** los resultados de la diplomacia empresarial. |
|  | **EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA** |
| **EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO** | **EVIDENCIA DE PRODUCTO** | **EVIDENCIA DE DESEMPEÑO** |
| Evaluación escrita para el manejo de saberes de las herramientas básicas para el desarrollo de actividades de diplomacia.  | Entrega del desarrollo del tercer avance del proyecto formativo. Presentará la aplicación de las herramientas básicas para el cumplimiento de normas de diplomacia. | **Analiza** la situación actual de la organización en la que realizan el proyecto utilizando las procedimientos básicas para el protocolo. |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Unidad Didáctica IV: Competencia para aplicar la metodología para medición, mejora y rediseño de procesos*** | ***CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA IV:*** Ceremonia empresarial.  |
| **Semana** | **Contenidos**  | **Estrategia didáctica** | **Indicadores de logro de la capacidad**  |
| **Conceptual** | **Procedimental** | **Actitudinal** |
| **13** | 1. Ubicación de autoridades. 2. Ubicaciones de invitados especiales. 3. Puntualidad de las presentaciones. 4. Programa de la ceremonia. 5. Ambientación | **1-2: Aplica** según importancia de asistentes su ubicación en el ambiente.**3-5: Aplica** el principio de respeto por la puntualidad y ambientación del local . | **Maneja** las técnicas de atención a los asistentes . | * Exposición académica buscando la motivación en los estudiantes.
* Participación activa del estudiante en el desarrollo de la clase, utilizando el Aprendizaje basado en problemas.
* Presentación de casos.
* Investigación – acción.
 | **Aplica** las procedimientos como imagen institucional. |
| **14** | 6. Contingencias de personal. 7. Contingencia de equipamiento 8. Personal de apoyo. 9. Logística. 10. Ambientación. | **6-10: Utiliza** las estrategias de contingencia. | **Confecciona** planes de emergencia. | **Utiliza** alternativas de solución de problemas en las ceremonias. |
| **15** | 10. Programa. 11. Presentación de ponentes. 12. Cumplimiento de programa. | **10-12: Cumple** con la programación. | **Se interesa** por el manejo de los indicadores. | **Adapta** los indicadores con fines de entera satisfacción de partes. |
| **16** | 13. Evaluación de resultados. 14. Manual de protocolo de la empresa.  | **13-15: Evalúa** los resultados para el proceso de mejora**.** | **Se interesa** por tener el control y la imagen de la institución. | **Compara /contrasta** con otros resultados de actividades empresariales. |
|  | **EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA** |
| **EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS** | **EVIDENCIA DE PRODUCTO** | **EVIDENCIA DE DESEMPEÑO** |
| Evaluación escrita para el manejo de saberes de muestreo y evaluación sensorial y satisfacción interna y externa. | Entrega y sustentación del desarrollo del proyecto formativo culminado. | **Aplica** los procedimientos, técnicas del control estadístico de mejora de procesos e imagen empresarial. |

**V. MATERIALES EDUCATIVOS Y OTROS RECURSOS DIDÁCTICOS**

Los materiales educativos y recursos didácticos que se utilizaran en el desarrollo de la presente asignatura:

* Materiales convencionales como Separatas, formularios, tablas estadísticas, guías de prácticas, tabla de factores para gráficos de control, pizarra acrílica, plumones y mota.
* Lap top con conexión a internet
* Software estadístico: Excel, Minitab para gráficos y tendencias,
* Presentaciones multimedia, animaciones y simulaciones interactivas.
* Servicios telemáticos: sitios web, correo electrónico, chats, foros.
* Uso de la plataforma virtual.

**VI. EVALUACIÓN**

La evaluación que se propone será por Unidad Didáctica o Módulos y debe responder a la evidencia de conocimiento, evidencia de producto y evidencia de desempeño.

**1.- EVALUACION POR COMPETENCIAS.**

De acuerdo a la DIRECTIVA DE SISTEMA DE EVALUACIÓN PARA CURSOS DE CURRICULOS POR COMPETENCIAS, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°0407-2015-CU-UNJFSC del 15 de mayo de 2015.

**2.- EVALUACION DE LOS RESULTADOS DE LAS UNIDADES DIDACTICAS.**

Evaluación mensual por cada unidad didáctica: Todas las unidades didácticas serán evaluadas en las tres componentes con un puntaje del 0 al 20, obteniéndose tres (03) notas:

 Evaluación de conocimientos: ***ECn WECn:*** *Peso para la evaluación de conocimiento= 0,30*

 Evaluación de Producto: ***EPn WPCn:*** *Peso para evaluación de Producto= 0,35*

 Evaluación de Desempeño***: EDn. WECn:*** *Peso para evaluación de conocimiento= 0,35*

 *Promedio del módulo****: PMn PMn:*** *Promedio del módulo, con un decimal sin redondeo*

A las notas anteriores se les aplicarán los pesos indicados en la siguiente tabla:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***UNIDAD DIDACTICA*** | ***EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS (30%)*** | ***EVIDENCIA DE PRODUCTO (35%)*** | ***EVIDENCIA DE DESEMPEÑ0 (35%)*** |
| ***I*** | EC1 | EP1 | ED1 |
| ***II*** | EC2 | EP2 | ED2 |
| ***III*** | EC3 | EP3 | ED3 |
| ***IV*** | EC4 | EP4 | ED4 |

***Donde:***

 ***Promedio del módulo (PMn) = (ECn x WECn + EPn x WPCn +*** ***EDn x WECn)***

**3.- EVALUACION DEL FINAL DEL CURSO**

***PROMEDIO FINAL: PF = PM1 + PM2+PM3 + PM4***

 ***4***

El cronograma de evaluaciones, se regirá de acuerdo a la Resolución de Consejo Universitario N° 0103-2017-CU-UNJFSC, de fecha 14 de febrero del 2017, que aprueba el cronograma académico 2017-I y II.

*.*

***EN ESTA MODALIDAD POR COMPETENCIAS NO HAY EXAMEN SUSTITUTORIO***

**DURACION DEL CICLO 2018-I**

**INICIO: 01 – julio – 2020**

 **FINAL : 08 – octubre – 2020**

 **TOTAL: 17 SEMANAS**

**Entrega de Registros y Actas: 28-12-2019 hasta el 03-01-2020**

***4.- APROBACION DEL CURSO: Para aprobar el curso se requiere de una nota mínima de 10,5 puntos.***

**VII BIBLIOGRAFIA Y REFERENCIAS WEB**

Martínez, Julián Mesa: Manual de protocolo empresarial: contenidos y pasos de elaboración. Consultado el 14 de febrero de 2018 de blog.grupo-pya.com

¿Qué es protocolo y para qué sirve en la empresa? Consultado de gestiopolis.com

¿Por qué es importante el protocolo en las empresas? Consultado de gadebs.es

Protocolo. Real Academia Española. Diccionario Usual. Consultado de dle.rae.es

El protocolo empresarial. Consultado de cevents.es

La importancia del protocolo empresarial. Consultado de telesup.edu.pe



**Universidad Nacional**

**José Faustino Sánchez Carrión**



**Jaime Eduardo GUTIÉRREZ ASCÓN**

**DNU 152**