

SILABO

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 PROGRAMA DE ESTUDIOS:	DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
1.2 NOMBRE DE LA UNIDAD DIDÁCTICA:	SOLUCION DE PROBLEMAS
1.3 CICLO ACADÉMICO:	V
1.4 NÚMERO DE CREDITOS:	2
1.5 PERIODO ACADÉMICO:	2025 - 2
1.6 NÚMERO DE HORAS:	Horas Teóricas: 17 Horas Prácticas: 17 Total de Horas: 17
1.7 NRO. SEMANAS:	17
1.8 FECHA DE INICIO DE LA U.D:	
1.9 HORARIO:	
1.10 NOMBRE DEL DOCENTE:	
1.11 CORREO DEL DOCENTE:	

II. SUMILLA

El curso es transversal a las diferentes carreras del ISTP Khipu, es de naturaleza teórico – práctico, de carácter obligatorio que tiene como propósito proporcionar estrategias y procedimientos de negociación en la solución de conflictos. La unidad aborda y profundiza en el proceso métodos y técnicas para resolver conflictos. Analiza el proceso de cambio en las organizaciones para alcanzar niveles de satisfacción de trabajadores y clientes para adaptarse a los cambios que el entorno socioeconómico, político y tecnológico demanda.

III. UNIDAD DE COMPETENCIA DEL MÓDULO

GESTIÓN DE PROCESOS COMERCIALES NACIONALES E INTERNACIONALES

3.1. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA:

UC3. Gestionar los procesos de importación y exportación de productos y servicios de una empresa o negocio, de acuerdo a las políticas y objetivos estratégicos de la empresa y normativa nacional e internacional vigente.

3.1. COMPETENCIAS PARA LA EMPLEABILIDAD:

CE3. Desarrollar creatividad, pensamiento crítico, expresión de sentimientos, pensamientos e ideas, comunicación verbal y no verbal y fortalecimiento de confianza por medio de actividades artísticas, como la música, artes visuales y escénicas, literatura y uso de tecnología.

CE4. Identificar nuevas oportunidades de Proyectos o negocios que generen Valor y sean sostenibles, organizando y distribuyendo los recursos para su funcionamiento con creatividad, liderazgo y ética permanente, articulando acciones que permitan desarrollar innovaciones en la creación de bienes y/o servicios, así como en procesos o productos ya existentes.

IV. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDO

CAPACIDAD 1:

Identificar y analizar un problema complejo, y de generar y evaluar múltiples soluciones creativas para abordarlo de manera integral.

Indicadores de logro:

- Define y formula un problema de forma clara y precisa, distinguiendo entre un síntoma y una causa.
- Recopila y analiza datos cuantitativos y cualitativos para sustentar tu entendimiento del problema.
- Aplica al menos una técnica de ideación (ej. brainstorming, pensamiento lateral) para generar una variedad de soluciones.
- Evalúa la viabilidad de la solución propuesta, considerando un recurso, un riesgo y una factibilidad.

Sesión	Contenidos y Actividades de Aprendizaje	Herramientas digitales	Fecha
Semana 1			
S1.	Introducción al pensamiento de solución de problemas.	Intranet Khipu, Ms Teams, Pdf Ppts.	
Semana 2			
S2.	Identificación del problema: el arte de hacer las preguntas correctas.	Intranet Khipu, Ms Teams, Pdf Ppts.	
Semana 3			
S3.	Análisis del problema: recopilación de datos y contexto.	Intranet Khipu, Ms Teams, Pdf Ppts.	
Semana 4			

S4. Evaluación 1 (Identificación y análisis de un problema).	Intranet Khipu, Ms Teams, Pdf Ppts.	
Semana 5		
S5. Técnicas de ideación: brainstorming y pensamiento lateral.	Intranet Khipu, Ms Teams, Pdf Ppts.	
Semana 6		
S6. Herramientas para la toma de decisiones: matrices de evaluación y análisis FODA.	Intranet Khipu, Ms Teams, Pdf Ppts.	
Semana 7		
S7. Viabilidad de soluciones: evaluación de recursos y riesgos.	Intranet Khipu, Ms Teams, Pdf Ppts.	
Semana 8		
S8. Evaluación 2 (Propuesta y evaluación de una solución para un caso de estudio).	Intranet Khipu, Ms Teams, Pdf Ppts.	

CAPACIDAD 2:

Implementar y evaluar una solución de manera efectiva, asegurando una gestión del cambio exitosa y un proceso de mejora continua.

Indicadores de logro:

- Elabora un plan de implementación detallado, definiendo un paso, un plazo y una responsabilidad.
- Identifica y gestiona un factor clave para una implementación exitosa, incluyendo la resistencia al cambio.
- Diseña un sistema para monitorear el progreso y medir el éxito de la solución implementada.
- Propone una acción de mejora continua basada en la retroalimentación y la evaluación de los resultados obtenidos.

Sesión	Contenidos y Actividades de Aprendizaje	Herramientas digitales	Fecha
Semana 9			
S9. Planificación de la solución: del concepto a la acción.		Intranet Khipu, Ms Teams, Pdf Ppts.	
Semana 10			
S10. Gestión del cambio: cómo implementar una solución con éxito.		Intranet Khipu, Ms Teams, Pdf Ppts.	
Semana 11			
S11. Comunicación efectiva de la solución y sus beneficios.		Intranet Khipu, Ms Teams, Pdf Ppts.	
Semana 12			

S12. Evaluación 3 (Plan de implementación para una solución propuesta).	Intranet Khipu, Ms Teams, Pdf Ppts.	
Semana 13		
S13. Monitoreo y retroalimentación: midiendo el éxito.	Intranet Khipu, Ms Teams, Pdf Ppts.	
Semana 14		
S14. Mejora continua y el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar).	Intranet Khipu, Ms Teams, Pdf Ppts.	
Semana 15		
S15. Repaso general del curso y resolución de dudas.	Intranet Khipu, Ms Teams, Pdf Ppts.	
Semana 16		
S16. Evaluación final.	Intranet Khipu, Ms Teams, Pdf Ppts.	
Semana 17		
S17. Examen Sustitutorio.	Intranet Khipu, Ms Teams, Pdf Ppts.	

V. EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE		
TIPO DE NOTA	SIGLA	PESO
NOTA FINAL	NF	
SUSTITUTORIO	ST	
CAPACIDAD 1	C1	
INDICADOR DE LOGRO 1	IL1-C1	
EXAMEN ESCRITO	EE	1,00
ENTREGA DE PROYECTO	NP	1,00
INDICADOR DE LOGRO 2	IL2-C1	
EXPOSICION	EX	1,00
CAPACIDAD 2	C2	
INDICADOR DE LOGRO 1	IL1-C2	
EXAMEN ESCRITO	EE	1,00
ENTREGA DE PROYECTO	NP	1,00

INDICADOR DE LOGRO 2	IL2-C2	
EXPOSICION	EX	1,00
NOTA DE RESULTADO	NR	
NOTA RESULTADO H	NRH	

CAPACIDAD 1 (p.p.) - (100%)	CAPACIDAD 2 (p.p.) - (100%)	NOTA DE RESULTADO (p.p.) - (100%)																								
Identificar la importancia del marketing aplicado a la responsabilidad social para el desarrollo de la colectividad, considerando los principales fundamentos del desarrollo sostenible.																										
INDICADOR DE LOGRO 1 (p.p.) (100%)		INDICADOR DE LOGRO 2 (p.p.) (100%)																								
Ejecuta un proyecto de responsabilidad Social, empleando el modelo de gestión de responsabilidad social en la región.		Evalúa el impacto de las acciones realizadas en el programa de responsabilidad social, teniendo en cuenta las necesidades de la sociedad.																								
Tipos de Nota: <table> <tr> <td>Tipo</td><td>Fecha Tipo</td><td>Peso</td></tr> <tr> <td>EXAMEN (EXPO) (20)</td><td>20/11/2022</td><td>1,00</td></tr> <tr> <td>Trabajo</td><td>Fecha Trabajo</td><td>Peso</td></tr> <tr> <td>CONFERENCIA (CON) (20)</td><td>20/11/2022</td><td>1,00</td></tr> </table>		Tipo	Fecha Tipo	Peso	EXAMEN (EXPO) (20)	20/11/2022	1,00	Trabajo	Fecha Trabajo	Peso	CONFERENCIA (CON) (20)	20/11/2022	1,00	Tipos de Nota: <table> <tr> <td>Trabajo</td><td>Fecha Trabajo</td><td>Peso</td></tr> <tr> <td>EXAMEN (EXPO) (20)</td><td>20/11/2022</td><td>1,00</td></tr> <tr> <td>Trabajo</td><td>Fecha Trabajo</td><td>Peso</td></tr> <tr> <td>EXPOSICION (EX) (20)</td><td>20/11/2022</td><td>1,00</td></tr> </table>	Trabajo	Fecha Trabajo	Peso	EXAMEN (EXPO) (20)	20/11/2022	1,00	Trabajo	Fecha Trabajo	Peso	EXPOSICION (EX) (20)	20/11/2022	1,00
Tipo	Fecha Tipo	Peso																								
EXAMEN (EXPO) (20)	20/11/2022	1,00																								
Trabajo	Fecha Trabajo	Peso																								
CONFERENCIA (CON) (20)	20/11/2022	1,00																								
Trabajo	Fecha Trabajo	Peso																								
EXAMEN (EXPO) (20)	20/11/2022	1,00																								
Trabajo	Fecha Trabajo	Peso																								
EXPOSICION (EX) (20)	20/11/2022	1,00																								

CAPACIDAD 3 (p.p.) - (100%)	CAPACIDAD 4 (p.p.) - (100%)	NOTA DE RESULTADO (p.p.) - (100%)																								
Ejecutar programas de responsabilidad social, considerando alianzas con instituciones y/o empresas del ámbito regional.																										
INDICADOR DE LOGRO 1 (p.p.) (100%)		INDICADOR DE LOGRO 2 (p.p.) (100%)																								
Planifica y ejecuta un proyecto de responsabilidad Social, empleando el modelo de gestión de responsabilidad social en la región.		Evalúa el impacto de las acciones realizadas en el programa de responsabilidad social, teniendo en cuenta las necesidades de la sociedad.																								
Tipos de Nota: <table> <tr> <td>Trabajo</td><td>Fecha Trabajo</td><td>Peso</td></tr> <tr> <td>EXAMEN (EXPO) (20)</td><td>20/11/2022</td><td>1,00</td></tr> <tr> <td>Trabajo</td><td>Fecha Trabajo</td><td>Peso</td></tr> <tr> <td>EXPOSICION (EX) (20)</td><td>20/11/2022</td><td>1,00</td></tr> </table>		Trabajo	Fecha Trabajo	Peso	EXAMEN (EXPO) (20)	20/11/2022	1,00	Trabajo	Fecha Trabajo	Peso	EXPOSICION (EX) (20)	20/11/2022	1,00	Tipos de Nota: <table> <tr> <td>Trabajo</td><td>Fecha Trabajo</td><td>Peso</td></tr> <tr> <td>EXAMEN (EXPO) (20)</td><td>20/11/2022</td><td>1,00</td></tr> <tr> <td>Trabajo</td><td>Fecha Trabajo</td><td>Peso</td></tr> <tr> <td>EXPOSICION (EX) (20)</td><td>20/11/2022</td><td>1,00</td></tr> </table>	Trabajo	Fecha Trabajo	Peso	EXAMEN (EXPO) (20)	20/11/2022	1,00	Trabajo	Fecha Trabajo	Peso	EXPOSICION (EX) (20)	20/11/2022	1,00
Trabajo	Fecha Trabajo	Peso																								
EXAMEN (EXPO) (20)	20/11/2022	1,00																								
Trabajo	Fecha Trabajo	Peso																								
EXPOSICION (EX) (20)	20/11/2022	1,00																								
Trabajo	Fecha Trabajo	Peso																								
EXAMEN (EXPO) (20)	20/11/2022	1,00																								
Trabajo	Fecha Trabajo	Peso																								
EXPOSICION (EX) (20)	20/11/2022	1,00																								

FORMULA:

- La evaluación será sistemática, integral y permanente, se califica el conocimiento, actitudes y habilidades del estudiante.
- Los criterios de evaluación se aplicarán de acuerdo a las competencias y capacidades.
- La calificación será vigesimal (de 0 a 20 puntos). El estudiante debe alcanzar 13 puntos para aprobar la Unidad didáctica.
- El cálculo de la nota final se dará de la siguiente forma:

$$NF = \frac{NC1 + NC2 + NR}{3}$$

SILABO

NC1 = Nota de la Capacidad 1

NC2 = Nota de la Capacidad 2

NR= Nota de Resultado NF=
Nota final

Tipos de evaluaciones:

ER: Examen de resultados

EE: Examen escrito

PY: Proyectos individuales

PG: Proyectos grupales

EO: Examen Oral

EX: Exposición

ED: Evaluación de desempeño

CL: Control de lectura

VI. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

La unidad didáctica se desarrollará bajo un enfoque teórico-práctico, combinando clases magistrales, análisis de casos y trabajo colaborativo. Las estrategias principales incluyen:

1. **Clases Expositivas:** Presentación de conceptos clave con apoyo de material visual y ejemplos prácticos.
2. **Aprendizaje Basado en Proyectos:** Elaboración progresiva de un plan operativo de importación/exportación como producto final del curso.
3. **Análisis de Casos:** Resolución de situaciones reales y simuladas del comercio internacional, promoviendo el pensamiento crítico.
4. **Debates y Discusiones:** Dinámicas para fomentar la reflexión y el intercambio de ideas sobre temas de actualidad en comercio exterior.
5. **Talleres Prácticos:** Actividades para desarrollar habilidades específicas, como el uso de bases de datos de mercados, cálculo de costos, y diseño de estrategias logísticas.
6. **Simulaciones:** Juegos de roles y prácticas que simulen negociaciones internacionales, trámites aduaneros y gestiones logísticas.
7. **Autoevaluación y Retroalimentación:** Uso de rúbricas y dinámicas participativas para evaluar avances y corregir errores durante el desarrollo del plan operativo.

VII. BIBLIOGRAFÍA DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

7.1. Bibliografía

Bibliografía Básica:

1. **Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022).** *Comportamiento organizacional*. Pearson Education.
 - Este libro aborda conceptos clave sobre conflictos organizacionales, toma de decisiones y liderazgo, fundamentales para entender y resolver problemas en las organizaciones.
2. **Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2011).** *Sí, de acuerdo: Cómo negociar sin ceder*. Editorial Gestión 2000.
 - Un texto esencial sobre técnicas de negociación colaborativa y manejo de conflictos.
3. **Proctor, T. (2020).** *Creative Problem Solving for Managers: Developing Skills for Decision Making and Innovation*. Routledge.
 - Proporciona herramientas prácticas y metodologías para analizar problemas y desarrollar soluciones creativas.
4. **Harvard Business Review. (2016).** *HBR Guide to Managing Conflict at Work*. Harvard Business Review Press.
 - Una guía práctica sobre resolución de conflictos en entornos laborales y técnicas de comunicación efectiva.

Bibliografía Complementaria:

- 🔍 **Ishikawa, K. (1985).** *What is Total Quality Control? The Japanese Way*. Prentice Hall.
 - Introduce el Diagrama de Ishikawa como una herramienta esencial para el análisis de causas raíz.
- 🔍 **Ruggiero, V. R. (2011).** *Beyond Feelings: A Guide to Critical Thinking*. McGraw-Hill Education.
 - Enfocado en el desarrollo de habilidades de pensamiento crítico, cruciales para la identificación y solución de problemas.
- 🔍 **Mind Tools Editorial Team (2019).** *Decision Making and Problem Solving Strategies*. Kogan Page.
 - Explica diferentes estrategias y herramientas para tomar decisiones efectivas en la resolución de problemas.
- 🔍 **De Bono, E. (1999).** *Six Thinking Hats*. Back Bay Books.
 - Presenta una metodología para abordar problemas desde múltiples perspectivas y fomentar la creatividad en la solución.

Recursos Electrónicos:

- 🔍 **Mindtools.com:** Ofrece herramientas prácticas para la resolución de problemas, como diagramas de causa-efecto, matrices de decisión y otras técnicas aplicadas.
 - <https://www.mindtools.com>

📖 **Harvard Business Review Digital Articles:** Publicaciones actualizadas sobre manejo de conflictos y soluciones organizacionales.

- <https://hbr.org>

7.2. Recursos Digitales - EBSCO

- MS TEAMS
- FORO MS Teams
- CHAT MS Teams
- INTRANET KHIPU