


ASIGNATURA DE PROTOCOLO Y ETIQUETA

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Competencias	Supervisar el tráfico nacional e internacional de mercancías a través de la selección y modos de transporte, su envase, embalaje y considerando las regulaciones pertinentes para garantizar la entrega efectiva y oportuna a los clientes
2. Cuatrimestre	Noveno
3. Horas Teóricas	13
4. Horas Prácticas	32
5. Horas Totales	45
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	3
7. Objetivo de aprendizaje	El alumno analizará la práctica de las relaciones sociales en los aspectos individuales e interpersonales de la actividad laboral, para contribuir a la resolución y manejo de conflictos.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. El individuo y las organizaciones	5	9	14
II. El grupo	5	10	15
III. Manejo del conflicto	3	13	16
Totales	13	32	45


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Ing. en Logística Internacional	REVISÓ:	Comisión de Rectores de Fortalecimiento del SUT	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

PROTOCOLO Y ETIQUETA

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de aprendizaje	I. El individuo y las organizaciones
2. Horas Teóricas	5
3. Horas Prácticas	9
4. Horas Totales	14
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	Identificará los diferentes aspectos de la personalidad, las emociones y habilidades, la percepción y la motivación en el mundo laboral desde el individuo.


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Personalidad	Identificará los aspectos de la personalidad	Determinara cual es su propio potencial en base a el análisis de su personalidad	Analítico Critico Metódico Responsable Deductivo
Emociones, habilidades, la percepción y motivación en el individuo	Identificará los diferentes tipos de personalidad.	Determinar oportunidades de negocios a partir de las características individuales.	Analítico Metódico Responsable Deductivo

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Ing. en Logística Internacional	REVISÓ:	Comisión de Rectores de Fortalecimiento del SUT	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

PROTOCOLO Y ETIQUETA

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
Presentación de situación problemática solicitando solución. (Juego de Roles)	1. Comprender los diferentes tipos de personalidades y describir como pueden interactuar de forma armónica en las relaciones comerciales internacionales.	Argumento y descripción de roles. Notas, cintas de audio, o video.

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Ing. en Logística Internacional	REVISÓ:	Comisión de Rectores de Fortalecimiento del SUT	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	


PROTOCOLO Y ETIQUETA

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Ejercicios prácticos Tareas de investigación Equipos colaborativos	Materiales impresos Equipo multimedia Material audiovisual Internet

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Ing. en Logística Internacional	REVISÓ:	Comisión de Rectores de Fortalecimiento del SUT	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

PROTOCOLO Y ETIQUETA

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	II. El grupo
2. Horas Teóricas	5
3. Horas Prácticas	10
4. Horas Totales	15
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno discutirá sobre el protocolo que rige las acciones del grupo al que pertenece y del empresariado.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Fundamentos del comportamiento grupal y equipos de trabajo	Identificar los elementos: Comunicación. Organización Trabajo en equipo	Seleccionar los mejores canales para la comunicación en la organización para fomentar efectivamente el trabajo en equipo	Análítico Metódico Responsable Deductivo Trabajo en equipo Liderazgo Empatía
Comunicación Organizacional y toma de decisiones en el grupo.	Analizar los conceptos de: Comunicación Organizacional y Toma de decisiones	Aplicar efectivamente la comunicación en la organización para la toma de decisiones.	Análítico Metódico Responsable Deductivo Trabajo en equipo Liderazgo Empatía
Protocolo y ejercicio del poder y la política. Conflicto y negociación	Investigar el protocolo del mundo empresarial, el ejercicio del poder la política y la negociación.	Diseñar estrategias de negociación empresarial utilizando adecuadamente el protocolo.	Análítico Metódico Responsable Deductivo Trabajo en equipo Liderazgo Empatía

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Ing. en Logística Internacional	REVISÓ:	Comisión de Rectores de Fortalecimiento del SUT	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

PROTOCOLO Y ETIQUETA

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
Resolución de problemas	Generación de equipos de trabajo, validando: -División del trabajo -Selección de un líder. -Proceso de comunicación interna. -Toma de decisiones. -Negociación y conflicto -Resolución.	Ejecución de tareas. Descripción de problemas a resolver.

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Ing. en Logística Internacional	REVISÓ:	Comisión de Rectores de Fortalecimiento del SUT	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	


PROTOCOLO Y ETIQUETA

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Tareas de investigación Ejercicios prácticos Equipos colaborativos	Materiales impresos Equipo multimedia Material audiovisual Internet Entrevistas

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Ing. en Logística Internacional	REVISÓ:	Comisión de Rectores de Fortalecimiento del SUT	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

PROTOCOLO Y ETIQUETA

UNIDADES DE APRENDIZAJE

6. Unidad de Aprendizaje	III. Manejo de conflicto
7. Horas Teóricas	3
8. Horas Prácticas	13
9. Horas Totales	16
10. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno será capaz de formar estrategias de trabajo más efectivas y relaciones empáticas basada en el uso del protocolo y la etiqueta para la solución de conflictos.


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Cultura Organizacional	Identificará los elementos de la Cultura Organizacional.	Asignará los elementos de la personalidad que deben corresponder a cada puesto de trabajo.	Analítico Metódico Responsable Proactivo Deductivo Trabajo en equipo
Manejo de conflicto	-Analizará las razones por las cuales suelen ocasionarse los conflictos. -Determinará cuando y como debe utilizar el protocolo y la etiqueta para solucionar conflictos en los negocios.	Seleccionará los mecanismos idóneos para el buen funcionamiento de estrategias de trabajo humano en la empresa.	Analítico Metódico Responsable Proactivo Deductivo Trabajo en equipo

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Ing. en Logística Internacional	REVISÓ:	Comisión de Rectores de Fortalecimiento del SUT	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

PROTOCOLO Y ETIQUETA

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
Analizara un estudio de caso.	1. Analizará los diferentes tipos de personalidad del grupo. 2.- Asignará las actividades a realizar por roles. 3.- Llevará a cabo una bitácora o diario sobre las acciones tomadas.	Proyecto Bitácora o diario. Video.

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Ing. en Logística Internacional	REVISÓ:	Comisión de Rectores de Fortalecimiento del SUT	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	


PROTOCOLO Y ETIQUETA

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Ejercicios prácticos Tareas de investigación Equipos colaborativos Análisis de casos	Materiales impresos Equipo multimedia Material audiovisual Internet

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Ing. en Logística Internacional	REVISÓ:	Comisión de Rectores de Fortalecimiento del SUT	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

PROTOCOLO Y ETIQUETA

CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA


Capacidad	Criterios de Desempeño
Desarrollar un plan de seguimiento de atención a clientes a través de información y datos de clientes reales y potenciales, proponiendo estrategias de seguimiento y atención, para facilitar el proceso de ventas de la organización.	Elabora y presenta un plan de atención a clientes que contenga: -Datos generales -Volúmenes de venta -Frecuencias de compra y consumo - Estrategias de implementación, seguimiento y atención a clientes -Información general sobre clientes
Desarrollar un plan de ventas mediante la proyección de metas, considerando datos de prospectación, procedimientos y políticas de la empresa, para acrecentar la cartera de clientes	Elabora un Plan de ventas que contenga: - Estrategias de la venta - Fuerza y condiciones de venta - Proyección de venta anual

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Ing. en Logística Internacional	REVISÓ:	Comisión de Rectores de Fortalecimiento del SUT	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

PROTOCOLO Y ETIQUETA

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Davis, Kheith	2003	<i>Comportamiento Humano en el trabajo</i>	Boston	Estados Unidos	Mc Graw Hill
Robbins, Stephen	2004	<i>Comportamiento Organizacional</i>	Boston	Estados Unidos	Pearson-Prentice Hall
Fisher, John	2001	<i>Cómo organizar convenciones y congresos</i>	Barcelona	España	The Sunday times
Martin, S Jeanette	2007	<i>Protocolo comercial: Tácticas de negociación intercultural</i>	México	México	Editorial Patria
Wilcox, Denis	2004	<i>Relaciones Públicas, estrategias y tácticas</i>	Madrid	España	Pearson
Ibarra, David	2002	<i>Los primeros pasos al mundo empresarial : Una guía para emprendedores.</i>	México	México	Limusa-Noriega

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Ing. en Logística Internacional	REVISÓ:	Comisión de Rectores de Fortalecimiento del SUT	
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	