



**ESPECIALIZACIÓN:
“GESTIÓN COMUNICACIONAL
PARA LA ATENCIÓN Y
SERVICIO AL CLIENTE”**

AUTORIDADES SUPERIORES

Mgtra. Etelvina Medianero de Bonagas
Rectora

Mgtr. Jorge Bonilla
Vicerrector Académico

Dra. Rosa A. Moreno
Vicerrectora Administrativa

Dr. Pedro González B.
Vicerrector de Investigación y Posgrado

Dra. Olda Cano
Vicerrectora de Asuntos Estudiantiles

Mgtr. Jorge Lopez
Vicerrector de Extensión

Mgtr. Enith Grajales
Secretaria General

Mgtr. Rodrigo Serrano
Decano
Facultad de Comunicación Social

Mgtr. Elio Araúz Adames
Vice Decano
Facultad de Comunicación Social

COMISIÓN ACÁDEMICA

Dr. Yordy Aguirre
Coordinador Académico
Director del Departamento de Relaciones Públicas

Dr. Jonathan Ramos
Coordinador Posgrado y Maestría
Miembro

Mgtr. Abelardo Rodríguez
Director de la Escuela de Relaciones Públicas
Miembro

Licdo. Carlos Díaz
Secretario
Posgrado y Maestría

ÍNDICE

Presentación	_____	03
Estructura Curricular	_____	04
Objetivos	_____	05
Requisitos del Programa	_____	06
Perfil del Graduado	_____	08
Plan de Estudios	_____	09



1. PRESENTACIÓN

La Facultad de Comunicación Social se estableció en agosto de 1994 junto con la Universidad Autónoma de Chiriquí, ofreciendo programas en periodismo, publicidad, relaciones públicas y radiodifusión. Hasta la fecha, más de 300 licenciados se han graduado de la Facultad y han encontrado empleo en empresas privadas, organizaciones e instituciones gubernamentales a nivel local y nacional. Con los avances del siglo XXI, como la modernización, la globalización y la innovación tecnológica, se hace necesario brindar capacitación a nivel de postgrado y maestría para que los graduados estén actualizados y puedan adaptarse a las transformaciones económicas, políticas, sociales y tecnológicas del entorno.

La Facultad de Comunicación Social presenta el programa de ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN COMUNICACIONAL PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, en concordancia con la normativa institucional y educativa vigente, partiendo de la necesidad de ofertar programas de posgrado en sintonía con las exigencias y requerimientos del mundo de hoy, teniendo presente como objetivo general promover la adecuada implementación de la comunicación facilitando los procesos de atención y servicio al cliente que redunde en la satisfacción de los públicos y la adecuada imagen organizacional.



2. ESTRUCTURA CURRICULAR

2.1. Unidad Académica Ejecutora:

- Facultad de Comunicación Social

2.2. Denominación de la oferta académica:

- Especialización en Gestión Comunicacional para la Atención y Servicio al Cliente.

2.3. Título que otorga

- “Especialista en Gestión Comunicacional para la Atención y Servicio al Cliente”.

2.4. Créditos:

- Especialidad: 24

2.5. Duración:

La especialización tendrá una duración de dos cuatrimestres, cada uno consta de cuatro asignaturas, una materia por mes, ocho cursos en total.

2.6 Modalidad de estudio:

Se ofertará la modalidad a distancia, virtual en la que el participante y el facilitador compartirán 16 horas de sesiones sincrónicas y dispondrán de 64 horas para actividades sincrónicas.

2.7 Horario:

Modalidad a distancia – variante virtual
(sesiones sincrónicas): viernes 6:00 a 10:00 p.m.



3. OBJETIVOS



GENERAL

- Promover la adecuada implementación de la comunicación facilitando los procesos de atención y servicio al cliente que redunde en la satisfacción de los públicos y la adecuada imagen organizacional.



ESPECÍFICOS

- Preparar para la ejecución de estrategias de atención y servicio al cliente procurando una adecuada vinculación con los públicos de la organización.
- Desarrollar la capacidad de diseñar la experiencia del cliente permitiendo a la organización vincularse efectivamente con sus consumidores/usuarios.
- Concienciar respecto a la importancia de la ética y la comunicación asertiva, fomentando la empatía y el respeto hacia el cliente.
- Actualizar en la elección y manejo de canales de comunicación, facilitando el intercambio de mensajes con los clientes.
- Intercambiar conocimientos sobre la cultura de servicio, valorando su relevancia para mantener relaciones duraderas con los clientes.
- Formar respecto a la evaluación de la comunicación en la atención y servicio, propiciando las adecuaciones necesarias para garantizar el debido intercambio de mensajes entre la organización y sus clientes.

4. REQUISITOS DEL PROGRAMA

4.1 Requisitos de Ingreso

Para ingresar al programa de Especialización en Gestión Comunicacional para la Atención y Servicio al Cliente deberá entregar los siguientes documentos de forma digital al correo: egcas.fcs@unachi.ac.pa y de forma impresa en la coordinación del programa en la oficina de Investigación y posgrado de la Facultad de Comunicación Social:

1. Formato de Admisión de Estudiante (Formato VIP-DP-F012).
2. Hoja de vida de Estudiante de Especialidad y Maestría (Formato VIP-DP-F013).
3. Copia de cédula
4. Copia de Título de Licenciatura
5. Copia de Créditos de la Licenciatura.
6. Copia de certificación de informática.
7. Foto tamaño carnet.
8. Una (1) carpeta larga color crema (debe contener los documentos requeridos).

Observaciones:

1. Los formatos de VIP-UNACHI los puede descargar en el siguiente link: <http://unachi.ac.pa/articulo/formularios/270>
2. Al entregar los documentos solicitados, llevar originales y copias.
3. Estudiantes de primer ingreso a UNACHI, deben entregar 2 copias de cada documento solicitado.



4.2 Requisito de Permanencia

- Mantener durante sus estudios un índice acumulativo no inferior a 2.0 por periodo académico.
- Mantener una conducta ética y de respeto hacia los compañeros, los docentes y todo el personal de la Universidad Autónoma de Chiriquí.
- Acatar las disposiciones del Estatuto Universitario y demás reglamentaciones de la Universidad.

4.3 Requisito de Graduación

- Se requiere mantener un promedio acumulativo de egreso con un índice mínimo de 2.0
- Cumplir con todos los requisitos académicos, administrativos y financieros del Programa, desde la fecha de ingreso al programa, en un término que no exceda los dos (2) años. Los estudiantes que no cumplan con este requisito deberán cursar nuevamente el último periodo académico del programa.
- Estar paz y salvo con el programa, la biblioteca especializada y la Dirección de Finanzas de la Universidad Autónoma de Chiriquí.



5. PERFIL DEL GRADUADO

El egresado de esta especialización y maestría estará preparado para:

- Planificar e intervenir en la ejecución de estrategias y políticas de comunicación específicas para la atención y servicio al cliente.
- Analizar los procesos de comunicación utilizados en las organizaciones, para adaptarlos a las necesidades de sus clientes, procurando su debida atención y brindándoles los servicios con la calidad que ameritan.
- Comprender los fenómenos comunicacionales que acontecen en su organización o en su entorno, abordándolos con eficacia y profesionalismo.
- Seleccionar y utilizar adecuadamente los canales de comunicación requeridos para interactuar con los clientes.
- Diseñar protocolos de comunicación adecuados para atender y servir a los clientes de su organización.
- Promover y comunicar la cultura de servicio en todos los niveles de la organización.
- Valorar la comunicación asertiva como clave del éxito en la interacción con los clientes.
- Asumir un comportamiento ético en el desarrollo de procesos de comunicación con los clientes de su organización.
- Evaluar la comunicación desarrollada en los procesos de atención y servicio al cliente para determinar los aciertos y ajustes requeridos..

6. PLAN DE ESTUDIOS

PRIMER CUATRIMESTRE

ABREV.	ASIGNATURAS	CRÉDITOS	COSTO
EGCAS 700	Fundamentos de Atención y Servicio al Cliente	3	B/. 150.00
EGCAS 701	Comunicación Asertiva con el Cliente	3	B/. 150.00
EGCAS 702	Ética en la Comunicación con el Cliente	3	B/. 150.00
EGCAS 703	Canales de Comunicación con el Cliente	3	B/. 150.00
Matricula			B/. 40.00
Bienestar estudiantil, cafetería, biblioteca, seguro por accidente			B/. 10.00
Total primer cuatrimestre			B/. 650.00

SEGUNDO CUATRIMESTRE

ABREV.	ASIGNATURAS	CRÉDITOS	COSTO
EGCAS 704	Protocolos de Comunicación para la Atención al Cliente	3	B/. 150.00
EGCAS 705	Promoción y Comunicación de la Cultura de Servicio	3	B/. 150.00
EGCAS 705	Experiencia del Cliente	3	B/. 150.00
EGCAS 706	Evaluación de la Comunicación con el Cliente	3	B/. 150.00
Matricula			B/. 40.00
Bienestar estudiantil, cafetería, biblioteca, seguro por accidente			B/. 10.00
Total segundo cuatrimestre			B/. 650.00
TOTAL DE LA ESPECIALIDAD			B/. 1,300.00



CONTACTO:

 730-5300 Ext. 6403

 WhatsApp: 6900-3425

 egcas.fcs@unachi.ac.pa

 [@fcsunachi.edu](https://www.instagram.com/fcsunachi.edu)