## 13. Plan de Estudios

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIRIQUÍ
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
ESCUELA DE RELACIONES PÚBLICAS
LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DE CLIENTES
PLAN DE ESTUDIOS

**I AÑO PRIMER SEMESTRE**

| N° | Abrev | Número | Código de Asignatura | Denominación de la Asignatura | HT | HP | HL | TH | Créditos | Pre- requisitos |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ING | 100 | | Inglés Técnico I | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 2 | RPASC | 100 | 28513 | Comunicación | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 3 | RPASC | 101 | 28514 | Atención y Servicio al Cliente I | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 4 | RPASC | 102 | 28515 | Relaciones Públicas I | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 5 | HIS | 112 | 22089 | Historia de Panamá | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 | |
| 6 | GEO | 117 | 22090 | Geografía de Panamá | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 | |
| 7 | ESP | 150A | 23906 | Expresión Oral y Escrita | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| | | | | **SUB-TOTAL** | **16** | **10** | **0** | **26** | **21** | |

**I AÑO SEGUNDO SEMESTRE**

| N° | Abrev | Número | Código de Asignatura | Denominación de la Asignatura | HT | HP | HL | TH | Créditos | Prerrequisitos |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8 | ING | 101 | | Inglés Técnico II | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | ING 100 |
| 9 | RPASC | 103 | 28517 | Técnicas de Comunicación Efectiva | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 10 | RPASC | 104 | 28518 | Atención y Servicio al Cliente II | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | RPASC 101 |
| 11 | RPASC | 105 | 28519 | Relaciones Públicas II | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | RPASC 102 |
| 12 | RPASC | 106 | 28520 | Canales de atención y servicio al cliente | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 13 | HIST | 113 | 25798 | Historia de Panamá | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 | HIS 112 |
| 14 | ESP | 150B | 23907 | Expresión Oral y Escrita | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | ESP 150A |
| | | | | **SUB-TOTAL** | **15** | **12** | **0** | **27** | **21** | |

**II AÑO PRIMER SEMESTRE**

| N° | Abrev | Número | Código de Asignatura | Denominación de la Asignatura | HT | HP | HL | Total de horas | Créditos | Pre requisitos |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 15 | ING | 200 | | Inglés Técnico III | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | ING 101 |
| 16 | RPASC | 200 | 28522 | Metodología de Investigación | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 17 | RPASC | 201 | 28523 | Estrategias para la captación, fidelización y recuperación de clientes | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | RPASC 104 |
| 18 | RPASC | 202 | 28524 | Elaboración de documentos para Relaciones Públicas | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 19 | RPASC | 203 | 28525 | Planificación y Estrategias de Relaciones Públicas | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 20 | RPASC | 204 | 28526 | Comunicación y Marketing Relacional | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 | |
| 21 | RPASC | 205 | 28527 | Comunicación Asertiva, Persuasión y Negociación | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | RPASC 103 |
| | | | | **SUB-TOTAL** | **15** | **12** | **0** | **27** | **21** | |

**II AÑO SEGUNDO SEMESTRE**

| N° | Abrev. | Número | Código de Asignatura | Denominación de la asignatura | HT | HP | HL | Total de horas | Créditos | Pre-requisitos |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 22 | RPASC | 207 | 28529 | Investigación de la Necesidades y Expectativas de los Clientes | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | RPASC 200 |
| 23 | RPASC | 208 | 28530 | Comunicación Corporativa Digital | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 24 | RPASC | 209 | 28531 | Responsabilidad Social y Sostenibilidad | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 | |
| 25 | RPASC | 210 | 28532 | Técnica y Manejo de la Voz | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 26 | RPASC | 211 | 28533 | Protocolo y Organización de Eventos | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | RPASC 202 |
| 27 | RPASC | 212 | 28534 | Proyección de Imagen Personal y Profesional | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 28 | RPASC | 213 | 28535 | Ética Personal y Profesional | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 | |
| | | | | **SUB-TOTAL** | **16** | **10** | **0** | **26** | **21** | |

**III AÑO PRIMER SEMESTRE**

| N° | Abrev. | Número | Código de asignatura | Denominación de la Asignatura | HT | HP | HL | Total de horas | Créditos | Pre-requisitos |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 29 | RPASC | 300 | 28536 | Relaciones Públicas y Emprendimiento | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 30 | RPASC | 301 | 28537 | Técnicas para Call centers | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | RPASC 106 |
| 31 | RPASC | 302 | 28538 | Comunicación para el Manejo de Quejas y reclamos | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | RPASC 205 |
| 32 | RPASC | 303 | 28539 | Relaciones Públicas y Atención al Cliente en Medios Digitales | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | RPASC 208 |
| 33 | RPASC | 304 | 28540 | Gestión de la Experiencia del Cliente | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 34 | RPASC | 305 | 28541 | Práctica Profesional | 1 | 4 | 0 | 5 | 3 | Todas las anteriores |
| | | | | **SUB-TOTAL** | **11** | **14** | **0** | **25** | **18** | |
| | | | | **TOTAL** | **73** | **58** | **0** | **131** | **102** | |

**AL FINALIZAR SE OBTIENE EL TÍTULO DE TÉCNICO EN COMUNICACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE**

## IV AÑO PRIMER SEMESTRE

| Nº | Abrev. | Número | Código de asignatura | Denominación de la asignatura | Ht | Hp | Hl | Total de horas | Créditos | Pre-requisitos |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 41 | ANTRO | 400 | | Antropología y Cultura del Consumo | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 42 | PSIC | 400 | | Comportamiento del Consumidor | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 43 | RPASC | 400 | | Planeación Estratégica de Medios | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | RPASC 203 |
| 44 | RPASC | 401 | | Marketing de Contenido | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 45 | RPASC | 402 | | Diseño de servicio para Experiencia Emocional | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 46 | RPASC | 403 | | Auditoría de Imagen y Reputación | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 47 | RPASC | 404 | | Trabajo de Grado I | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | |
| | | | | SUB-TOTAL | **12** | **12** | **0** | **24** | **21** | |

## IV AÑOSEGUNDO SEMESTRE

| Nº | Abrev. | Número | Código de asignatura | Denominación de la asignatura | Ht | Hp | Hl | Total de horas | Créditos | Pre-requisitos |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 48 | DER | 400 | | Derecho y protección del consumidor | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 49 | RPASC | 405 | | Protocolo Empresarial y Comunicación Ejecutiva | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | RPASC 211 |
| 50 | RPASC | 406 | | Gestión de Crisis en Entornos Digitales | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | RPASC 310 |
| 51 | RPASC | 407 | | Transformación Digital en Gestión de Clientes | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 52 | RPASC | 408 | | Comunicación Gráfica | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 53 | RPASC | 409 | | Neuromarketing aplicado al servicio | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | |
| 54 | RPASC | 410 | | Trabajo de Grado II | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | |
| | | | | SUB-TOTAL | **12** | **12** | **0** | **24** | **21** | |
| | | | | TOTAL | **109** | **94** | **0** | **203** | **162** | |

Opciones de trabajo de graduación (Práctica Profesional y Seminarios de Actualización):

| Abrev. | Número | Código de asignatura | Denominación de la asignatura | Ht | Hp | Hl | Total de horas | Créditos |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| RPASC | 411 | | Práctica Profesional | | | | | |
| RPASC | 412 | | Seminario de actualización: Gestión de Marca Personal | 3 | | | 3 | 3 |
| RPASC | 413 | | Seminario de actualización: Gestión de Vocería Corporativa | 3 | | | 3 | 3 |