



FACULTAD DE NEGOCIOS

MAestrÍA EN SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Resolución N° CTF 168-2019 del 29 de Octubre de 2019

Modalidad: Semipresencial

OBJETIVO GENERAL

- Formar integralmente a los egresados de Maestría en Servicio y Atención al Cliente, dotados de conocimientos, habilidades, actitudes y valores, que integrados les permitan actuar con competencia en el ejercicio profesional en este campo con creatividad y dinamismo, que logren construir y brindar servicios con un alto nivel de excelencia, mediante la interpretación, aplicación e innovación de las mismas.
- Estimular al estudiante para que genere conocimientos, detecte fortalezas y debilidades, presente alternativas de solución por medio de la utilización de variedad de opciones que logren coadyuvar en la solución de los problemas y controversias en la prestación de los servicios y la atención a los clientes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar en el estudiante de Maestría en Servicio y Atención al cliente una amplia formación en los aspectos sustantivos y procesales del mercadeo, para la comprensión de los problemas relacionados con la adecuada prestación de servicios, considerando tanto los nuevos escenarios nacionales, como internacionales.
- Estimular la formación de profesionales con amplia cultura en mercadeo para la comprensión de la relación entre las necesidades expresadas por los clientes, en el marco de la empresa privada y pública.
- Formar personal calificado para participar en el desarrollo y la innovación en los servicios en el marco de las disciplinas del mercadeo, así como incorporar y/o adaptar a la práctica profesional los avances de los más actualizados conocimientos sobre la materia.
- Contribuir a la formación de recursos humanos calificados para emprender investigación mercadológica que permita interpretar los deseos y necesidades de los clientes, para que, conociéndolos, se puedan aplicar soluciones que permitan alcanzar altos niveles de excelencia.

PERFIL DE INGRESO

Para ingresar a la carrera de Maestría en Atención al cliente se requiere del cumplimiento de los siguientes requisitos de admisión:

- Presentar original y copia del título de Licenciado en campos afines a la Maestría y demostrar un alto interés por los problemas sociales y económicos que afectan a la población y al crecimiento económico nacional.
- Presentar original y copia de los créditos universitarios.
- Presentar el original y copia de la cédula o copia de pasaporte y sello de entrada de migración.
- Certificado de buena salud.
- Hoja de vida
- 3 fotografías
- Perfil del Ingresante: el aspirante a Maestría, en la entrevista personal necesita demostrar unas competencias mínimas, que le permitan mantenerse en la Maestría, su buen desempeño y aprovechamiento de los diferentes temas que se tratan en el plan de estudios.
- Los estudiantes nuevos que han concluido sus estudios universitarios en el extranjero, deberán presentar su título (licenciatura) debidamente autenticado por el Consulado o Embajada de Panamá en el país de origen y por el Ministerio de Relaciones Exteriores. Además deberán presentar certificación del Ministerio de Educación del reconocimiento y equiparación de los estudios realizados.
- Presentar el original y copia de la cédula o copia de pasaporte y sello de entrada de migración.
- Certificado de buena salud.
- Cumplir con una entrevista personal

PERFIL DEL EGRESADO

Al concluir los estudios el egresado de la Maestría en Servicio y Atención al Cliente estará provisto de un conjunto de recursos consistente en los aprendizajes teóricos y prácticos para el ejercicio profesional, con sentido humanista y social que le permita desarrollarse integralmente como ser humano, con eficiencia y eficacia en el área de especialidad

En este sentido, el perfil académico profesional estará constituido por un conjunto de rasgos relacionados con las competencias básicas, genéricas y específicas que deberá lograr el egresado; estas son:

Competencias Básicas

Entre las competencias básicas que se pretende fortalecer en el participante están las siguientes:

- Habilidad para comunicarse en forma oral y escrita en lengua materna y en un segundo idioma
- Habilidad para utilizar y relacionar números, sus operaciones básicas y el razonamiento matemático para interpretar información, ampliar conocimientos y resolver problemas tanto de la vida cotidiana como del mundo laboral.
- Habilidad para utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para procesar e interpretar información.
- Habilidad para aprender a aprender a lo largo de la vida
- Autonomía e iniciativa personal
- Competencia social y ciudadana
- Comprensión integral del ambiente natural y social

Competencias Genéricas

El perfil incluye en esta sección las 27 competencias del Proyecto Tunning para América Latina, aprobadas en 2007 para ser asumidas por las universidades de la región, las que se detallan a continuación:

- Capacidad de abstracción, análisis y síntesis;
- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica;
- Capacidad para organizar y planificar el tiempo;
- Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión;
- Responsabilidad social y compromiso ciudadano;
- Capacidad de comunicación oral y escrita;
- Capacidad de comunicación en un segundo idioma;
- Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación;
- Capacidad de investigación;
- Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente;
- Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas;
- Capacidad crítica y autocrítica;
- Capacidad para actuar en nuevas situaciones;
- Capacidad creativa;
- Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas;
- Capacidad para tomar decisiones;
- Capacidad de trabajo en equipo;
- Habilidades interpersonales;
- Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes;
- Compromiso con la preservación del medio ambiente;
- Compromiso con su medio sociocultural;
- Valoración y respeto por la diversidad y multiculturalidad;
- Habilidad para trabajar en contextos internacionales;
- Habilidad para trabajar en forma autónoma;
- Capacidad para formular y gestionar proyectos;
- Compromiso ético, y
- Compromiso con la calidad.

CAMPO OCUPACIONAL

- Gerencia y Dirección de empresas públicas y/o privadas relacionadas con la prestación de servicios y atención al cliente.
- Asesoría a empresas prestadora de servicios, o que se dediquen a la atención al cliente.

REQUISITOS DE PERMANENCIA

- Cumplir con las normas establecidas por la Universidad Americana.
- Mantener un promedio ponderado no menor de 81.
- Mantener y conservar buenas relaciones humanas con administrativos, profesores y compañeros.
- Cumplir con las asignaciones dadas en cada curso.
- Ser puntual y asistir a clases. El participante que tenga menos de 85% de ausencias pierde el curso.
- Estar a paz y salvo con los pagos y cuotas financieras mensuales o de cualquier período que exige la Institución

REQUISITOS DE GRADUACIÓN

Los requisitos de graduación a nivel de maestría son los siguientes:

- Cumplir satisfactoriamente con el plan de estudios.
- Aprobar satisfactoriamente todos los módulos con un promedio mínimo de 81 puntos de acuerdo con las disposiciones establecidas por la Universidad Americana.
- Realizar extensión universitaria de 50 horas desglosadas de la siguiente forma: 25 horas de labor comunitaria, 15 horas de educación continua, 10 horas de actividades cívicas, deportivas y culturales antes de iniciar el tercer cuatrimestre.
- Comprobar dominio de un nivel intermedio en un segundo idioma mediante la presentación de constancia externa de un centro acreditado por el Ministerio de Educación o realizar examen de suficiencia de un segundo idioma en la Universidad Americana.
- El participante contará con un periodo de dos (2) años contados a partir de la fecha de aprobación del tema de su tesina por parte de CECAVI para entregar y sustentar. De no entregar en tiempo oportuno el proyecto final de graduación, el participante de maestría previa justificación por escrito podrá solicitar una prórroga ante la Dirección del CEEM o el Consejo Académico y obtener aprobación para la entrega posterior en cuyo caso no podrá exceder de seis meses siguientes a la solicitud de prórroga
- El participante de maestría que al vencimiento de la prórroga de seis meses no cumpla con los requisitos de culminación deberá presentar nuevamente el Proyecto Final de Graduación y entregar la tesina.
- La última opción para graduarse en caso de no cumplir con los anteriores requisitos habiéndose entregado dos prórrogas será la obligatoriedad de cursar el tercer cuatrimestre y el proyecto final de graduación que incluye entrega de la tesina.

DISPONIBLE EN SEDES:

Panamá Centro

MODALIDAD:

Semipresencial

DURACIÓN:

1 año

HORARIO:

- El horario semanal en el cual se impartirán 2 clases durante la semana y cada sesión de clase es de cuatro horas en sus diferentes horarios;
- El horario sabatino se desarrolla en sesiones de clase de ocho horas.

COORDINADOR DE LA CARRERA:

Mgter. Alberto García Espino
albertogarcia@uam.edu.pa



www.uam.ac.pa
admisiones@uam.edu.pa



@uampty