



PLAN DE ESTUDIO

MAESTRÍA EN SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

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

Modalidad: Semipresencial

I CUATRIMESTRE

CÓDIGO	MATERIA	HRS PRESENCIALES			HRS NO PRESENCIALES			TH	CR	PRE-REQUISITOS
		HT	HP	TOTAL	HT	HP	TOTAL			
MSAC001	Marketing de servicio y comportamiento del consumidor	32	0	32	0	32	32	64	3	NO TIENE
MSAC002	Plan de Marketing y la Dirección de Ventas	32	0	32	0	32	32	64	3	NO TIENE
MSAC003	Psicología Aplicada al Servicio y Atención al Cliente	32	0	32	0	32	32	64	3	NO TIENE
MSAC004	Metodología de la Investigación (*)	32	0	32	0	32	32	64	3	NO TIENE
SUBTOTAL		128	0	128	0	128	128	256	12	

II CUATRIMESTRE

CÓDIGO	MATERIA	HRS PRESENCIALES			HRS NO PRESENCIALES			TH	CR	PRE-REQUISITOS
		HT	HP	TOTAL	HT	HP	TOTAL			
MSAC005	Pensamiento Estratégico	32	0	32	0	32	32	64	3	NO TIENE
MSAC006	El Servicio con Orientación al Cliente	32	0	32	0	32	32	64	3	NO TIENE
MSAC007	Investigación de Mercados (**)	32	0	32	0	32	32	64	3	NO TIENE
MSAC008	Sistemas de Información Gerencial	32	0	32	0	32	32	64	3	NO TIENE
SUBTOTAL		128	0	128	0	128	128	256	12	

III CUATRIMESTRE

CÓDIGO	MATERIA	HRS PRESENCIALES			HRS NO PRESENCIALES			TH	CR	PRE-REQUISITOS
		HT	HP	TOTAL	HT	HP	TOTAL			
MSAC009	Servucción	32	0	32	0	32	64	64	3	NO TIENE
MSAC010	Modelos de Calidad (Plan Deming, Benchmarking, Kaizen, Normas ISO)	32	0	32	0	32	64	64	3	NO TIENE
MSAC011	Auditoría de Servicio	32	0	32	0	32	64	64	3	NO TIENE
MSAC012	Capital Humano como Estrategia	32	0	32	0	32	32	64	3	NO TIENE
SUBTOTAL		128	0	128	0	128	256	256	12	

IV CUATRIMESTRE

CÓDIGO	MATERIA	HRS PRESENCIALES			HRS NO PRESENCIALES			TH	CR	PRE-REQUISITOS
		HT	HP	TOTAL	HT	HP	TOTAL			
MDS013	Proyecto Final de Graduación (***)	32	16	32	0	64	80	112	5	Haber aprobado el I, II y III cuatrimestre
SUBTOTAL		32	16	32	80	64	80	112	5	
TOTAL		416	16	416	0	448	464	880	41	

TOTAL ASIGNATURAS: 13

Título otorgado: Maestría en Servicio y Atención al Cliente

(NT= No tiene pre-requisito)

(*) En el módulo: "Metodología de la Investigaci3n" Se inicia el proyecto final de graduaci3n donde se aprueba el tema de la tesina. Con esto se completa la I fase del Proyecto final de graduaci3n. Se entregan cap3tulos I y II del reporte al final del curso.

(**) En el m3dulo: "Investigaci3n de Mercados" se completa la II fase del Proyecto final de graduaci3n. Se entregan cap3tulos III y IV del reporte.

(***)En el m3dulo: "Proyecto Final de Graduaci3n" se completa la III y 3ltima fase del Proyecto final de graduaci3n. Se entregan cap3tulos V y VI del reporte

El estudiante tendr3 dos opciones de graduaci3n:

- a) Presentar una tesina al finalizar el Proyecto Final de Graduaci3n
 - b) Realizar una pasant3a a nivel nacional o internacional con una duraci3n de 160 horas en el sector de Servicios y Atenci3n al Cliente
- Adicionalmente, el estudiante debe cumplir con 50 horas de responsabilidad social.

Duraci3n: 13 MESES