

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “JUAN MISAEL SARACHO”**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**  
**CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**TRABAJO DE PROFESIONALIZACIÓN**  
**MODALIDAD: MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL**



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN CONTINUA DIRECCIÓN DE POSGRADO  
DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO**

**POR: ALEXANDER VICENTE SOLIZ FARFAN**

**RAUL GUSTAVO RIVERA OVANDO**

**TUTOR: MSc. Lic. ADRIAN SILISQUE MAMANI**

Trabajo de profesionalización presentado a consideración de la “UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO” como requisito para optar el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas.

**FEBRERO DE 2020**

**TARIJA – BOLIVIA**

-----  
**MSc. Lic. Adrián Silisque Mamani**

**DOCENTE GUÍA**

-----  
**MSc. Lic. Anselmo Rodríguez Ortega**

**DECANO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
FINANCIERAS**

-----  
**MSc. Lic. Víctor Jorge Vargas Rivera**

**DECANO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
FINANCIERAS**

-----  
**MSc. Lic. Víctor Jhon Vaca Jerez**

**DIRECTOR DE LA CARRERA DE  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**APROBADO POR:**

**TRIBUNAL:**

-----  
**MSc. Lic. Imer Adín Colque**

**TRIBUNAL**

-----  
**MSc. Lic. Luis Araoz Montoya**

**TRIBUNAL**

### *ADVERTENCIA*

*El tribunal calificador del presente trabajo no se solidariza con la forma, términos, modos y expresiones vertidos en el presente trabajo, siendo esto únicamente responsabilidad del autor.*

### ***DEDICATORIA***

*El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. También a todas aquellas personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como de ser humano.*

### ***AGRADECIMIENTO***

*Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mis Padres que han sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez, también a aquella persona tan especial que ha sabido apoyarme y tener paciencia en este proyecto de estudio.*

*También quiero agradecer a la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, directivos y profesores por el apoyo incondicional que nos brindan ya que su ejemplo repercute más allá de la casa de estudios en favor de los estudiantes y profesionales, gracias.*

***PENSAMIENTO***

*En tiempos de cambio, quienes estén abiertos al aprendizaje se adueñarán del futuro, mientras que aquellos que creen saberlo todo estarán bien equipados para un mundo que ya no existe.*

*“Eric Hoffer”*

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>1.1. PROBLEMÁTICA</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>1.2. JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>1.3. OBJETIVO</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>1.3.1 OBJETIVO GENERAL</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>1.4. ALCANCE</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>1.4.1. DELIMITACIÓN TEÓRICA</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>1.4.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>1.4.3. DELIMITACIÓN ESPACIAL</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>1.5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>1.5.1. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>1.5.2. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>1.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>CAPÍTULO II DIAGNÓSTICO</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>2.1. HISTORIA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>2.2. HISTORIA DE LA DIRECCIÓN DE POSGRADO</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>2.3. ANTECEDENTES</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>2.4. ÁREA DE LA ORGANIZACIÓN DONDE SE REALIZA LA PRÁCTICA</b> <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
<b>2.5. ENTORNO INTERNO</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>2.5.1. MISIÓN</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>2.5.2. VISIÓN</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>2.5.3. OBJETIVOS DE POSGRADO</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

2.6. INFRAESTRUCTURA..... ¡Error! Marcador no definido.

2.7. ESTRUCTURA ORGÁNICA ..... ¡Error! Marcador no definido.

2.8. ORGANIGRAMA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN CONTINUA  
¡Error! Marcador no definido.

2.9. MODALIDAD DE ADMISIÓN PARA LOS PROGRAMAS PRESENCIALES  
¡Error! Marcador no definido.

2.9.1. ADMISIÓN DE LOS DIPLOMADOS ..... ¡Error! Marcador no definido.

2.9.1.1. CARGA HORARIA Y CREDITAJE DE LOS DIPLOMADOS ..... ¡Error!  
Marcador no definido.

2.9.1.2. OBTENCIÓN DEL GRADO ..... ¡Error! Marcador no definido.

2.9.2. PROGRAMAS DE ESPECIALIDAD ..... ¡Error! Marcador no definido.

2.9.2.1. CARGA HORARIA Y CREDITAJE ESPECIALIDAD¡Error! Marcador  
no definido.

2.9.2.2. OBTENCIÓN DEL GRADO ..... ¡Error! Marcador no definido.

2.9.3. PROGRAMAS DE MAGISTER ..... ¡Error! Marcador no definido.

2.9.3.1. CARGA HORARIA Y CREDITAJE MAGISTER ..... ¡Error! Marcador no  
definido.

2.9.3.2. OBTENCIÓN DE GRADO ..... ¡Error! Marcador no definido.

2.9.4. PROGRAMAS DOCTORALES..... ¡Error! Marcador no definido.

2.9.4.1. CARGA HORARIA Y CREDITAJE ..... ¡Error! Marcador no definido.

2.9.4.2. OBTENCIÓN DEL GRADO ..... ¡Error! Marcador no definido.

2.10. PROMOCIONES ACTUALES DE LOS PROGRAMAS PRESENCIALES  
¡Error! Marcador no definido.

2.11. ENTORNO EXTERNO..... ¡Error! Marcador no definido.

2.11.1. COMPETIDORES..... ¡Error! Marcador no definido.

2.11.2. PROVEEDORES ..... ¡Error! Marcador no definido.

2.11.3. CONSUMIDORES..... ¡Error! Marcador no definido.

2.11.4. AMENAZA DE POSIBLES SUSTITUTOS.. ¡Error! Marcador no definido.

2.11.5. POSIBLES ENTRANTES ..... ¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO III INVESTIGACIÓN DE MERCADO ..... ¡Error! Marcador no definido.

- 3.1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA ..... ¡Error! Marcador no definido.
- 3.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS..... ¡Error! Marcador no definido.
- 3.3. PLAN PROMOCIONAL..... ¡Error! Marcador no definido.
  - 3.3.1. OBJETIVOS ..... ¡Error! Marcador no definido.
  - 3.3.2. POBLACIÓN SUJETA A ESTUDIO..... ¡Error! Marcador no definido.
- 3.4. TIPO DE MUESTREO..... ¡Error! Marcador no definido.
  - 3.4.1. MÉTODO DE RECOPIACIÓN DE DATOS ..... ¡Error! Marcador no definido.
- 3.6. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS ..... ¡Error! Marcador no definido.

**CAPÍTULO IV PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN PARA PROGRAMAS PRESENCIALES DE POSGRADO UAJMS ..... ¡Error! Marcador no definido.**

- 4.1. PROPUESTA DE LA PASANTÍA..... ¡Error! Marcador no definido.
- 4.2. ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN SUGERIDA PARA LA DIRECCIÓN DE POSGRADO..... ¡Error! Marcador no definido.
  - 4.2.1. DESCUENTO POR PRONTO PAGO ..... ¡Error! Marcador no definido.
    - 4.2.1.1. QUIÉNES ACCEDEN AL DESCUENTO POR PRONTO PAGO¡Error! Marcador no definido.
    - 4.2.1.2. POLÍTICAS DEL DESCUENTO DE PRONTO PAGO ..... ¡Error! Marcador no definido.
    - 4.2.1.3. RETIRO UNA VEZ INICIADO EL PROGRAMA . ¡Error! Marcador no definido.
    - 4.2.1.4. CONGELACIÓN UNA VEZ INICIADO EL PROGRAMA ..... ¡Error! Marcador no definido.
- 4.3. PUBLICIDAD..... ¡Error! Marcador no definido.
  - 4.3.1. MERCADO..... ¡Error! Marcador no definido.
  - 4.3.2. MEDIOS ..... ¡Error! Marcador no definido.

4.3.2.1.	WHATSAPP.....	¡Error! Marcador no definido.
4.3.2.2.	FACEBOOK.....	¡Error! Marcador no definido.
4.3.3.	MENSAJE.....	¡Error! Marcador no definido.
4.3.4.	MONETARIO.....	¡Error! Marcador no definido.
4.3.5.	MEDICIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
4.4.	PRESUPUESTO .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>CAPÍTULO V MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL ...</b>		<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.1.	INTRODUCCIÓN .....	¡Error! Marcador no definido.
5.2.	ACTIVIDADES REALIZADAS .....	¡Error! Marcador no definido.
5.2.1.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES REALIZADAS ...	¡Error! Marcador no definido.
5.3.	PROBLEMA IDENTIFICADO .....	¡Error! Marcador no definido.
5.4.	ACTIVIDADES DE SOLUCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
5.5.	HABILIDADES DESARROLLADAS .....	¡Error! Marcador no definido.
5.5.1.	HABILIDADES HUMANAS .....	¡Error! Marcador no definido.
5.5.2.	HABILIDADES CONCEPTUALES .....	¡Error! Marcador no definido.
5.5.3.	HABILIDADES TÉCNICAS .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.1.	CONCLUSIONES .....	¡Error! Marcador no definido.
6.2.	RECOMENDACIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
6.3.	BIBLIOGRAFÍA .....	¡Error! Marcador no definido.
6.4.	WEBLOGRAFÍA .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>ANEXO N° 1 REGLAMENTO NACIONAL DE POSGRADO.....</b>		<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

ANEXO N° 2 ENCUESTA.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO N° 3 PREGUNTAS REALIZADAS EN LA ENTREVISTA A LA LIC. YILKA KARLA FLORES .....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO N° 4 MATERIAL DE PROMOCION ELABORADO EN EL DESARROLLO DE LA PASANTIA .....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 5 Tablas De Frecuencia .....	¡Error! Marcador no definido.

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Programas Impartidos En La Gestión 2019 .....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2 Alumnos Registrados Durante La Gestión 2019 .....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3 Costo De Publicidad Mediante WhatsApp.....	38
Tabla 4 Costo De Publicidad Mediante Facebook.....	39
Tabla 5 Fijación Del Parámetro De Publicidad.....	39
Tabla 6 Costo Que Implica Aplicar El Descuento Por Pronto Pago.....	41
Tabla 7 Cronograma De Actividades Realizadas En La Pasantía .....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 8 Sexo .....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 9 Edad .....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 10 ¿Usted Se Desempeña Laboralmente? ....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 11 ¿Cuál De Estas Promociones Usted Elegiría Al Momento De cursar Un Programa De Progrado? .....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 12 ¿Cuál Es El Medio De Comunicacion De Su Preferencia? .....	¡Error! Marcador no definido.

**Tabla 13 ¿Por Qué Medio Se Entera Usted De Los Programas Que Ofrece La Dirección De Posgrado De La UAJMS?..... ;Error! Marcador no definido.**

**Tabla 14 Si En Algún Momento Se Implementaría Algunas De Las Promociones Sugeridas Anteriormente, ¿Usted Realizaría Un Programa Posgradual ? . ;Error! Marcador no definido.**

### **ÍNDICE DE GRÁFICAS**

**Gráfica N° 1 Organigrama de Desempeño de Pasantía..... ;Error! Marcador no definido.**

**Gráfica N° 2 Organigrama De La Secretaría de Educación Continua..... ;Error! Marcador no definido.**

**Gráfica N° 3 Edad de los Encuestados ..... ;Error! Marcador no definido.**

**Gráfica N° 4 Género de los Encuestados..... ;Error! Marcador no definido.**

**Gráfica N° 5 Desempeño Laboral de los Encuestados..... ;Error! Marcador no definido.**

**Gráfica N° 6 Medio de Comunicación de preferencia de los encuestados .. ;Error! Marcador no definido.**

**Gráfica N° 7 Medio de información más común entre los encuestados ..... ;Error! Marcador no definido.**

**Gráfica N° 8 Promoción de elección al momento de cursar un programa de posgrado ..... ;Error! Marcador no definido.**

**Gráfica N° 9 ¿Si en algún momento se implementaría las promociones sugeridas, realizaría usted un programa posgradual? ..... ;Error! Marcador no definido.**

