

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



“SECRETARÍA DE EDUCACIÓN CONTINUA DIRECCIÓN DE POSGRADO”

U.A.J.M.S.

Por:

MARTINEZ VILLA WILLAM

NINA MARTINEZ JOSE MARIA

Docente Guía: MSc. Lic. IMER ADIN COLQUE ALACONA

Trabajo de profesionalización presentado a consideración de la “UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO” y a la carrera de Administración de Empresas como requisito para asignación y revisión por parte de tribunales.

JULIO 2019
TARIJA-BOLIVIA

V°B°

MSc. Lic. Imer Adin Cloque Alanoca
DOCENTE GUÍA

MSC. Lic. Anselmo Rodríguez Ortega.
**DECANO DE LA F.C.E.F.
F.C.E.F.**

MSC. Lic. Víctor Vargas Rivera
VICE DECANO DE LA

MCS. Lic. Víctor Jhon Vaca
**DIRECTOR DE CARRERA
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRIBUNAL.

MCS. Lic. Luis Araoz Montoya
TRIBUNAL

MSC. Lic. Roxana Pilar Baldiviezo Mogro
TRIBUNAL

Pensamiento:

*Si buscas resultados distintos no
hagas siempre lo mismo (anónimo)*

ADVERTENCIA

El tribunal calificador de este trabajo no se solidariza con la forma, términos, modos y expresiones vertidas en el mismo, siendo éstas de responsabilidad absoluta del autor.

DEDICATORIA: WILLAM MARTÍNEZ VILLA

En el transcurso de la vida uno se topa con barreras y oportunidades y a veces las barreras son muy fuertes en el cual siempre conté con Dios y mi familia para superarlas, y en las oportunidades fueron motivación para crecer más.

Yo dedico este trabajo a mi madre Lorenza Villa, a mi padre y hermanos, a mi Docente guía MSc Lic. Adin Colque Alanoca por su apoyo y aporte en el desarrollo del trabajo, y a mis amigos por estar siempre conmigo, ya que fueron mi impulso y una fuerza para seguir adelante, a los cuales agradezco con todo mi corazón y desearles que siempre sean bendecidos por Dios y mi agradecimiento infinito.

DEDICATORIA: JOSE MARIA NINA MARTINEZ

Nuestra vida es un constante caminar que se hace un poco más sencillo cuando se cuenta con la compañía de seres maravillosos que cada día brindan un apoyo incondicional; en mi vida he tenido el privilegio de contar con cada uno de ellos; Dios es el mejor de mis amigos, la luz que ilumina mi camino en momentos de oscuridad y la fuerza que me hace continuar en la construcción de mis sueños; Mis padres (Julio Nina Nina Q.E.P.D. y Sebastiana Martínez) y hermano (Julio Cesar Nina Martínez) que con su apoyo incondicional me brindan la seguridad e inspiración para luchar juntos por el sueño que uno tiene. Para todos ellos mi bendición y agradecimiento infinitos

AGRADECIMIENTO: WILLAM MARTÍNEZ VILLA

A Dios por estar siempre conmigo en las buenas y malas, por el ser el sustento de esperanza para darme fuerza y guiarme en los momentos de caídas y darme la mano para seguir y nunca rendirme.

Agradezco también al MSc. Lic. Adin Colque Alanoca por ser mi guía y un gran docente, de poner sus enseñanzas en el desarrollo para adquirir mis conocimientos y la paciencia y entusiasmo al enseñar.

También agradecer a todos los docentes de la UAJMS, en especial los licenciados (as) de la facultad de ciencias económicas y financieras, los cuales fueron mis impulsores para crecer como persona en cada aula y materia cursada por cada licenciado y su aporte al ser su estudiante en mi desarrollo personal y profesional, a ellos que fueron mis tutores y amigos en el transcurso del

AGRADECIMIENTO: JOSE MARIA NINA MARTINEZ

A Dios que me ha llevado paso a paso por el camino del aprendizaje constante, brindándome la oportunidad de conocer personas y lugares maravillosos que han contribuido con la formación integral que he adquirido hasta ahora

Al MSc. Lic. Adín Colque A. le agradezco infinitamente por el don de enseñarnos y guiarnos durante este proceso de aprendizaje ya que muchas veces me alentó y me dio ánimo para continuar con el proyecto. Además de sus sabios consejos y enseñanzas.

A todos los docentes de la “Universidad Autónoma Juan Misael Saracho” por sus enseñanzas y contribución en mi formación profesional y personal.

ÍNDICE

CAPÍTULO I PERFIL

1.1.	ANTECEDENTES.....	1
1.1.1.	Área de Desarrollo de la Práctica Profesional.....	5
1.1.2.	Función Desarrollada por parte del Estudiante	5
1.1.3.	Competencias que la institución requiere del estudiante	5
1.2.	HABILIDADES A SER ADQUIRIDAS	6
1.2.1.	Habilidades conceptuales	6
1.2.2.	Habilidades técnicas	7
1.2.3.	Habilidades humanas	8
1.3.	PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE MARKETING.....	9
1.4.	OBJETIVO DEL TRABAJO.....	10
1.4.1.	Objetivo General.....	10
1.4.2.	Objetivos Específicos.....	10
1.5.	ALCANCE.....	11
1.5.1.	Alcance espacial	11
1.5.2.	Alcance temporal.....	11
1.6.	CRONOGRAMA.....	12

CAPÍTULO II DIAGNÓSTICO

2.	DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	13
2.1.	MISIÓN Y VISIÓN DE LA EMPRESA	13
2.1.1.	Misión	13
2.1.2.	Visión.....	13
2.2.	OBJETIVOS	13
2.2.1.	Objetivo General.....	13
2.2.2.	Objetivos Específicos.....	13
2.3.	ORGANIGRAMA	15
2.4.	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	29
2.4.1.	DEFINICION DEL PROBLEMA.....	30
2.4.1.1.	Antecedentes para la investigación de mercados	30
2.4.1.2.	identificación de síntomas y causas para la priorización del problema	31
2.4.2.	DESARROLLO DEL ENFOQUE DEL PROBLEMA	32
2.4.2.1.	Definición del problema.....	32
2.4.2.2.	Problema Gerencial.....	32
2.4.2.3.	Problema de investigación de mercados	33
2.4.2.4.	Preguntas de Investigación.....	33
2.4.2.5.	Hipótesis.....	33
2.4.2.6.	Objetivos de la Investigación	34
2.4.2.6.1.	Objetivo General	34
2.4.2.6.2.	Objetivos Específicos	34
2.4.3.	FORMULACIÓN DEL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	34
2.4.3.1.	Tipo de estudio	34
2.4.3.2.	Análisis del comportamiento de mercado	35
2.4.3.3.	Población sujeta a estudio	35
2.4.3.4.	Tipo de muestreo	35
2.4.3.5.	Determinación del tamaño de la muestra.....	35

2.4.3.5.1. Determinación de la población futura	36
2.4.3.6. Cálculo del tamaño de la muestra.....	37
2.4.3.7. Cálculo de la muestra definitiva	39
2.4.4. MÉTODO DE RECOPIACIÓN DE DATOS.....	39
2.4.5. ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	39
2.4.6. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....	60

CAPÍTULO III PROPUESTA

3. INTRODUCCIÓN	62
3.1. PROGRAMA DE ACTIVIDADES PROPUESTAS	62
3.1.1. Criterios Técnicos:.....	62
3.2. DESARROLLO DE UNA BASE DE DATOS	63
3.2.1. Introducción.....	63
3.2.2. Objetivo.....	65
3.2.2.1. Objetivo general:	65
3.2.2.2. Objetivos específicos	65
3.2.3. Importancia de estudio	65
3.2.4. Metodología.....	65
3.2.5. Especificaciones de una base de datos documentales.....	66
3.2.6. Principales componentes de un Sistema de Bases de Datos.	66
3.2.7. Información	66
3.2.8. Integrada.....	66
3.2.9. Compartida	66
3.2.10. Equipo	66
3.2.11. Programas.....	67
3.2.12. Proceso	67
3.2.13. Usuarios	81
3.2.14. Usuario final	81
3.2.15. Administrador de la base de datos	81
3.2.16. Tipo de estudio	81
3.2.17. Resultados Esperados.....	81
3.3. GESTOR DE REDES SOCIALES (Community Manager)	82
3.3.1. Comparativa de trabajos entre pasante y administrador	83
3.3.2. Diseño y publicidad de trípticos virtuales del administrador y su eficiencia.	84
3.3.3. Trafico de horario en Facebook.....	85
3.3.4. Detalles de publicación en Facebook.....	87
3.3.5. Resultados generados en Facebook	88
3.4. MEJORAMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE LA S.E.C. DIRECCIÓN DE POSGRADO.....	91
3.5. IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA DE CALIDAD, MODELO DE LAS 5S	94
3.5.1. SEIRI (clasificar o seleccionar).....	96
3.5.2. SEITON (ordenar)	97
3.5.3. SEISON (limpiar)	99
3.5.4. SEIKETSU (estandarizar)	101
3.5.5. SHITSUKE (disciplina)	102

CAPÍTULO IV: ACTIVIDADES DE EXPERIENCIA PROFESIONAL ASIGNADAS POR EL JEFE DE MARKETING

4. INTRODUCCIÓN	104
4.1. Dirección de Posgrado (departamento de marketing).....	104

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. CONCLUSIONES DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE LA DIRECCIÓN DE POSGRADO.....	110
6. RECOMENDACIONES	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Maestrías en programas de salud	4
Tabla N° 2 Maestrías y especialidad en programa de odontología.....	5
Tabla N° 3 Modelos de investigación de mercados según autores	29
Tabla N° 4 Estimación de la población	36
Tabla N° 5 Tabulación de la encuesta piloto	37
Tabla N° 6 Género	40
Tabla N° 8 Formación académica.....	41
Tabla N° 7 Edad.....	42
Tabla N° 9 Motivación en optar programas que oferta la urrección de posgrado	43
Tabla N° 10 Lugar de trabajo	44
Tabla N° 11 Grados.....	45
Tabla N° 12 Información a través de redes sociales	47
Tabla N° 13 Factores presentes al optar por un programa posgradual.....	49
Tabla N° 14 Barreras presentes al optar un programa	50
Tabla N° 15 Elección de universidad por preferencia.....	51
Tabla N° 16 Aspectos tomados en cuenta al momento de elegir la U.A.J.M.S	53
Tabla N° 17 Expectativas	57
Tabla N° 18 Son adecuados los requisitos.....	58
Tabla N° 19 Frecuencia de recomendaciones.....	59
Tabla N° 20 Descripción de access para la creación de base de datos.....	75
Tabla N° 21 Ficha de admisión.....	107

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N° 1 RANGO DE PROBABILIDAD DE ÉXITO Y FRACASO PARA EL CÁLCULO DE P Y Q	38
GRAFICA N° 2 GÉNERO	40
GRAFICA N°3 RANGO DE EDADES	41
GRAFICO N°4 AREA DE FORMACION	42
GRAFICO N°5 MOTIVACION POR OPTAR PROGRAMAS POSGRADUALES.....	43
GRAFICO N°6 LUGAR DE TRABAJO	44
GRAFICO N°7 GRADOS	45
GRAFICO N°8 INFORMACION ATRAVEZ DE REDES SOCIALES	47
GRAFICO N°9 FACTORES PRESENTES AL OPTAR POR UN PROGRAMA POSGRADUAL	49
GRAFICO N°10 BARRERAS PRESENTES AL OPTAR UN PROGRAMA	50
GRAFICO N°11 ELECCION DE UNIVERSIDAD POR PREFERENCIA	51
GRAFICA N°12 ASPECTOS TOMADOS EN CUENTA AL MOMENTO DE ELEGIR LA U.A.J.M.S.....	53
GRAFICO N° 13 POSGRADOS DE MAYOR INTERES.....	55
GRAFICO N°14 EXPECTATIVA DE LOS BENEFICIOS QUE SE ESPERA DE UNA POSGRADO.....	57
GRAFICO N°15 SON ADECUADOS LOS REQUISITOS DEL OSGRADO DE LA U.A.J.M.S.....	58
GRAFICO N°16 FRECUENCIA DE RECOMENDACIONES DE LA DIRECCION DE POSGRADO POR PARTE DEL POSTULANTE.....	59
GRAFICA N°17: HORARIOS DETECTADOS DE TRÁFICO EN FACEBOOK.....	86
GRAFICO N° 18 METODOLOGIA 5S	94
GRAFICO N° 19 DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA CLASIFICACION	96
GRAFICO N° 20 OBJETOS NECESARIOS UBICADOS POR FRECUENCIA DE USO98	
GRAFICO N°21 BASE DE DATOS PARA CONTROL Y MANEJO DE ARCHIVOS EN ACCESS.....	106