

UNIVERSIDAD AUTONOMA JUAN MISAEL SARACHO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TRABAJO DE PROFESIONALIZACIÓN TPF -501
MODALIDAD: MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL



MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LA INSTITUCIÓN
“SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL – SEGIP”
CENTRAL TARIJA

POR:

IBAÑEZ RODRIGUEZ JOSE ALBERTO
PERALES CAYHUARA EDGAR WILSON

DOCENTE GUÍA
SILISQUE MAMANI ADRIAN

Trabajo de profesionalización presentado a consideración de la UNIVERSIDAD AUTONOMA JUAN MISAEL SARACHO, como requisito para obtener el grado académico de licenciatura en Administración De Empresas

DICIEMBRE DE 2019

TARIJA – BOLIVIA



.....
M.Sc. Lic. Adrián Silisque Mamani
DOCENTE GUÍA

.....
M.Sc. Lic. Anselmo Rodríguez Ortega
DECANO DE LA F. C. E. Y F.

.....
M.Sc. Lic. Víctor Vargas Rivera
VICEDECANO DE LA F. C. E. Y F

.....
M.Sc. Lic. Víctor John Vaca Jerez
**DIRECTOR DEL DPTO., DE ADM. Y
ADM. APLICADA**

.....
M.Sc. Lic. Lourdes Cadena Infantes
TRIBUNAL

.....
M.Sc. Lic. Milvian Ramírez Llanque
TRIBUNAL

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado lo necesario para seguir adelante día y día para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres Pedro y Marina por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; varios de mis logros se los debo a ustedes en los que incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

A todas esas personas especiales que siempre me motivaron a seguir adelante.

Muchísimas gracias a todos por acompañarme en este camino.

DEDICATORIA

A Dios el creador por guiarme por el camino correcto, porque nunca me ha abandonado, gracias por permitirme conocer excelentes docentes y amigos y porque has llenado mi corazón con la luz de tu palabra dejando que cumpla esta meta. A mis padres por ser los pilares fundamentales todo lo que soy, darme su apoyo incondicional, por haber depositado su confianza, su amor, y su anhelo. Bendito sea el nombre de Cristo.

AGRADECIMIENTOS:

Gracias Dios por tu amor y fidelidad, por estar siempre con nosotros, por darnos sabiduría, salud y fortaleza en todo este tiempo.

A nuestras familias y amistades por sus oraciones y apoyo incondicional durante todo el proceso de nuestra carrera, y que Dios los bendiga siempre.

A nuestros formadores, personas de gran sabiduría personas quienes se han esforzado por ayudarnos a llegar al punto que nos encontramos, especialmente al Lic. Adrián Silisque Mamani por guiarnos en este trabajo.

A mi tribunal por tomarse el tiempo de leer y revisar este trabajo.

A la institución de SEGIP-Central- Tarija por contribuir en nuestra formación profesional y a nuestra querida Universidad Autónoma Juan Misael Saracho por habernos acogido durante estos cinco años.

El tribunal calificador del presente trabajo, no se solidariza con la forma, términos, modos y expresiones vertidas en el mismo, siendo únicamente responsabilidad de los autores.

Pensamiento:

“Hoy el conocimiento tiene poder. Controla el acceso a las oportunidades y a los avances”

(Peter Drucker)

ÍNDICE

1. PERFIL DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL	2
1.1. Antecedentes de la institución	2
1.2. Objetivo	3
1.3. Objetivos Académicos.....	3
1.4. Expectativas y Competencias	3
1.5. Motivaciones para la Práctica Profesional.....	3
2. MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL	5
2.1. Etapa de inducción	5
2.2. ACTIVIDADES DEL MES DE SEPTIEMBRE	7
2.2.1. Verificación y digitalización de Documentación en el Área de Archivos	7
2.2.2. Digitalización de Documentos.....	8
2.2.3. Verificación de Certificados de Nacimiento.....	10
2.2.4. Clasificación de las cajas de archivo en la estantería metálica.	12
2.2.5. Verificaciones de TIP (Tarjeta de Identificación Personal) del usuario.....	12
2.3. ACTIVIDADES DEL MES DE OCTUBRE	13
2.3.1. Digitalización de Documentación en el Área de Archivos.....	13
2.3.1.1. Elaboración del informe de Pasantía del mes de septiembre.	13
2.3.2. Tareas realizadas en el Área de Operaciones.....	15
2.3.2.1. Revisión de informes emitidos por los operadores.	15
2.3.2.2. Apoyo en la solicitud y verificación de firmas de los certificados médicos.....	16
2.3.2.3. Apoyo en el trabajo de solicitud y verificación de firmas de los certificados	17
2.3.2.4. Brigada Móvil	18
2.3.2.5. Realización de solicitudes para la habilitación de pagos de licencias de conducir.	19
2.3.2.6. Apoyo con los informes de emisión de cédula de identidad.....	19
2.3.2.6.1. Informes de la Central-Segip	19
2.3.2.6.1.1. Informes Diarios	19

2.3.2.6.1.2. Informes Semanales.....	19
2.3.2.6.1.3. Informes Mensuales.....	20
2.3.2.6.2. Informes de las oficinas Desconcentradas (B Lourdes San Jorge II).....	20
2.3.2.6.2.1. Informes Diarios.....	20
2.3.2.6.2.2. Informes Semanales.....	20
2.3.2.6.2.3. Informes Mensuales.....	20
2.3.2.6.3. Oficinas SEGIP regionales.....	20
2.3.2.6.3.1. Informes Diarios.....	21
2.3.2.6.3.2. Informes Semanales.....	21
2.3.2.6.3.3. Informes Mensuales.....	21
2.3.2.7. Apoyo en Revisión del sistema RUI-SEGIP en el área de Descarte.....	21
2.3.2.8. Búsqueda de Activos Fijos de la responsable departamental de Operaciones.....	21
2.3.2.9. Apoyo en los trámites de nuevos Mayores y nuevos Menores.....	21
2.4. ACTIVIDADES DEL MES DE NOVIEMBRE.....	22
2.4.1. Revisión de informes emitidos por los operadores.....	22
2.4.2. Apoyo en la solicitud y verificación de firmas de los certificados médicos.....	24
2.4.3. Apoyo en el trabajo de solicitud y verificación de firmas de los certificados.....	24
2.4.4. Colaboración con el informe de visualizaciones y cambio de grupo sanguíneo.....	25
2.4.5. Realización de solicitudes para la habilitación de pagos de licencias de conducir.....	25
2.4.6. Apoyo con los informes de los operadores que emiten cédulas de identidad y licencias de conducir.....	26
2.4.6.1. Informes de la Central-Segip.....	26
2.4.6.2. Informes de las oficinas Desconcentradas (Barrio Lourdes y San Jorge II).....	27
2.4.6.3. Oficinas SEGIP Provincias.....	27
2.4.7. Apoyo en Revisión del sistema RUI-SEGIP en el área de Descarte.....	28
2.4.8. Comisión en la verificación del logotipo de la institución SEGIP.....	28

2.4.9. Apoyo en la elaboración de diapositivas para la capacitación de los operarios	29
3. PROPUESTAS	36
3.1. Propuesta de Digitalización del TIP del usuario en el área de ARCHIVOS	36
3.1.1. Captura con escáner del documento físico	38
3.1.2. Registrar la información extraída del documento	40
3.1.3. Almacenamiento del documento y la información.	41
3.1.4. Ventajas de tener archivos en formato digital	41
3.1.5. Por qué es importante la digitalización	42
3.2. Programa de Capacitación al Personal del área Archivos	42
3.2.1.1. Identificación De Necesidades	45
3.2.1.2. Objetivo	45
3.2.1.3. Alcance	46
3.2.1.4. Temas sugeridos:.....	46
3.2.1.5. Metodología	46
3.2.1.6. Implementación del Programa	46
3.2.1.7. Evaluar los resultados.....	47
3.2.1.8. Cronograma del programa de capacitación	47
3.3. Propuesta de un plan de contingencia Para el área de Operaciones.....	49
3.3.1. Plan de Contingencia para Operaciones	51
3.3.1.1. Objetivo:	52
3.3.1.2. Alcance:	52
3.3.1.3. Identificación de los Riesgos	52
3.3.1.4. Análisis de los Riesgos	57
3.3.1.5. Acciones Preventivas.....	60
3.3.1.6. Recursos Necesarios	62
3.4. Programa de Capacitación al Personal de Operaciones	64

3.4.1. Definiciones de un Programa de Capacitación:	64
3.4.1.1. Identificación de la necesidad	66
3.4.1.2. Objetivo de la capacitación	66
3.4.1.3. Alcance de la capacitación.....	66
3.4.1.4. Selecciona los cursos o contenidos de capacitación más adecuada	68
3.4.1.5. Metodología	68
3.4.1.6. Implementación del programa.....	68
3.4.1.7. Cronograma del programa de capacitación	70
3.4.1.8. Evaluar los resultados	72
4. ANÁLISIS DE LA MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL	72
4.1. Habilidades y competencias desarrolladas	73
4.2. Habilidades Humanas.....	73
4.3. Habilidades Conceptuales.....	74
4.4. Aplicaciones de conceptos administrativos	74
4.4.1. Eficiencia:	74
4.4.2. Eficacia:	75
4.4.3. Delegación de autoridad:	75
4.4.4. Manual de procedimientos:.....	75
4.4.5. Toma de decisiones:	76
4.4.6. Organización:	77
4.4.7. Coordinación:.....	77
4.4.8. Control:	77
5.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	80
5.1. Conclusiones:.....	80
5.1.1. Conclusiones en el área de Archivos.....	80
5.1.2. Conclusiones en el área de Operaciones.....	81
5.2. Recomendaciones:.....	82

5.2.1. Recomendaciones en el área de Archivos:	82
5.2.2. Recomendaciones en el área de Operaciones	82
BIBLIOGRAFÍA	84
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 Cuadro de Descripción del Equipo de Escáner	39
Tabla No. 2 Cuadro de Descripción del Equipo de Escáner	39
Tabla No. 3 Registro de la TIP	41
Tabla No. 4 Recursos Para el Programa de Capacitación	47
Tabla No. 5 Cronograma Actividades del Programa de Capacitación.....	47
Tabla No. 6 Cantidad de Personas Atendidas_ cédula de Identidad-2016.....	53
Tabla No. 7 Cantidad de Personas Atendidas_ cédula de Identidad-2017.....	53
Tabla No. 8 Cantidad de Personas Atendidas_ cédula de Identidad-2018.....	54
Tabla No. 9 Cantidad de Personas Atendidas_ cédula de Identidad-2019.....	54
Tabla No. 10 Cantidad de Personas Atendidas_Licencias de Conducir-2016	55
Tabla No. 11 Cantidad de personas Atendidas_Licencias de Conducir-2017.....	56
Tabla No. 12 Cantidad de persobas Atendidas Licencias de Conducir-2018	56
Tabla No. 13 Cantidad de Personas Atendidas_Licencias de Conducir-2019	57
Tabla No. 14 Datos	59
Tabla No. 15 Cálculo del Sistema Actual del área de Operaciones.....	59
Tabla No. 16 Personal de apoyo por Área.....	61
Tabla No.17 Personal de apoyo por Área.....	62
Tabla No. 18 Material y Equipos	63
Tabla No. 19 Temas Seleccionados para la Capacitación	66
Tabla No. 20 Cronograma de Actividades del Programa de Capacitación	69