

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



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS MENORES**  
**PARA LA EMPRESA PÚBLICA DEPARTAMENTAL DE**  
**SERVICIOS ELÉCTRICOS DE TARIJA “SETAR”**

Realizado Por:

**CONDORI MAMANI ZHELINA MARGOTH**

**VARGAS VACA MIGUEL FERNANDO**

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

**TARIJA – BOLIVIA**

.....  
M.Sc.Lic. Luis Araoz Montoya  
**DOCENTE GUÍA**

---

M.Sc. *Lic. Anselmo* Rodríguez Ortega  
**DECANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**

---

M.Sc. *Lic. Víctor* Jorge Vargas Rivera  
**VICEDECANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**

**APROBADA POR:**

**TRIBUNAL:**

.....  
**Lic. Víctor Hugo Romero R.**

.....  
**Lic. Liliana Castro Tarrico**

## **ADVERTENCIA**

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

## **DEDICATORIA**

Con todo el cariño para aquellas personas que hicieron todo en esta vida para que pudiéramos lograr nuestros sueños, alentarnos y esforzarse para que tengamos todo lo que necesitamos. Nuestros padres, a quienes estaremos siempre agradecidos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos al Gerente General de “SETAR” por la confianza depositada en nosotros y abrirnos las puertas de la Institución, a nuestros docentes por toda la ayuda brindada de forma desinteresada, a nuestros compañeros por el aliento y un agradecimiento muy especial a todas aquellas personas que nos facilitaron guía e información a lo largo del trabajo. Sin cada uno de ustedes el trabajo no habría sido posible.

## **PENSAMIENTO**

Empieza haciendo lo necesario,  
después lo posible, y de repente te  
encontraras haciendo lo imposible.

*San Francisco de Asís*

# INDICE

## Contenido

1. ANTECEDENTES .....	1
1.1. JUSTIFICACIÓN.....	2
1.2. ÁREA.....	2
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.4. OBJETIVOS.....	6
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
1.4.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	6
1.5. METODOLOGÍA.....	7
2. DIAGNÓSTICO.....	8
2.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES.....	8
2.1.1. VISIÓN Y MISIÓN DE LA EMPRESA.....	9
2.1.2. OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	10
2.1.3. POLÍTICAS.....	11
2.1.4. VALORES Y PRINCIPIOS.....	18
2.2. INTERRELACIÓN CON OTRAS ÁREAS DE LA EMPRESA.....	20
2.3. ENTREVISTA AL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL TRÁMITE DE COMPRAS Y CONTRATACIONES POR LA MODALIDAD DE COMPRAS MENORES.....	24
2.4. ANÁLISIS DEL MÉTODO DE OBSERVACIÓN.....	34
2.5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN CUANTITATIVA.....	36

<i>CONCLUSIONES</i> .....	40
<i>3. PROPUESTA</i> .....	41
<i>3.1. INTRODUCCIÓN</i> .....	41
<i>3.2. OBJETIVO</i> .....	41
<i>3.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN</i> .....	41
<i>3.4. CUANTÍA</i> .....	41
<i>3.5. RESPONSABLE</i> .....	42
<i>3.6. CARACTERÍSTICAS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</i> .....	42
<i>3.7. MARCO CONCEPTUAL</i> .....	42
<i>3.8. PROCEDIMIENTO DE LAS COMPRAS MENORES EN LA EMPRESA PÚBLICA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE TARIJA – SETAR</i> .....	49
<i>3.9. TIEMPO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN</i> .....	63
<i>RECOMENDACIONES</i> .....	66
<i>MEMORIA EXPERIENCIA PROFESIONAL</i> .....	67
<i>CONCLUSIONES</i> .....	71
<i>BIBLIOGRAFÍA</i> .....	78
<i>ANEXOS</i> .....	69

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1. ORGANIGRAMA DE SETAR. FUENTE: ELABORADO POR SETAR.....	3
ILUSTRACIÓN 2. LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA .....	4
ILUSTRACIÓN 3. ENTREVISTA REALIZADAS A UNIDADES SOLICITANTES DE BIENES Y SERVICIOS, PREGUNTA 1.....	28
ILUSTRACIÓN 4. ENTREVISTA REALIZADAS A UNIDADES SOLICITANTES DE BIENES Y SERVICIOS, PREGUNTA 2.....	29
ILUSTRACIÓN 5. ENTREVISTA REALIZADAS A UNIDADES SOLICITANTES DE BIENES Y SERVICIOS, PREGUNTA 3.....	30
ILUSTRACIÓN 6. ENTREVISTAS REALIZADAS A UNIDADES SOLICITANTES DE BIENES Y SERVICIOS, PREGUNTA 5.....	31
ILUSTRACIÓN 7. ENTREVISTA REALIZADAS A UNIDADES SOLICITANTES DE BIENES Y SERVICIOS, PREGUNTA 6.....	32
ILUSTRACIÓN 8. ENTREVISTA REALIZADAS A UNIDADES SOLICITANTES DE BIENES Y SERVICIOS, PREGUNTA 7.....	33
ILUSTRACIÓN 9. PORCENTAJE DE CONTRATACIONES MENORES DE LA GESTIÓN 2017 .....	36
ILUSTRACIÓN 10. PROCESO DE CONTRATACIÓN PROGRAMADAS EN LA GESTIÓN 2017 DE LAS COMPRAS MENORES.....	37
ILUSTRACIÓN 11. PORCENTAJE DE LOS MONTOS DE PROCESOS DE CONTRATACIÓN PROGRAMADOS SU INICIO LA GESTIÓN 2017 .....	39
ILUSTRACIÓN 12. SIMBOLOGÍA ANSI.....	58
ILUSTRACIÓN 13. FLUJO GRAMA DE PROCEDIMIENTO DE COMPRAS MENORES 1/5 ....	59
ILUSTRACIÓN 14. FLUJO GRAMA DE PROCEDIMIENTO DE COMPRAS MENORES 2/5 .....	60
ILUSTRACIÓN 15. FLUJO GRAMA DE PROCEDIMIENTO DE COMPRAS MENORES 3/5 .....	61
ILUSTRACIÓN 16. FLUJO GRAMA DE PROCEDIMIENTO DE COMPRAS MENORES 4/5 .....	61
ILUSTRACIÓN 17. FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE COMPRAS MENORES 5/5.....	62
ILUSTRACIÓN 18. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 POBLACIÓN A ENTREVISTAR .....	27
TABLA 2 PORCENTAJE DE COMPRAS MENORES.....	36
TABLA 3 PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DE LOS TRÁMITES.....	38
TABLA 4 PROCEDIMIENTO PROPUESTO PARA SETAR .....	56
TABLA 5 TIEMPO APROXIMADO DE DURACIÓN DEL TRÁMITE DE COMPRAS MENORES .....	64