

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



**EMPRESA PÚBLICA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS  
ELECTRICOS DE TARIJA "SETAR"**

**POSTULANTES:**

**WALTER ROSSO ROSSO**

**MARGARITA ELIZABETH ZAMBRANA SORUCO**

**PROFESOR GUÍA: MSc. LIC. ROXANA PILAR BALDIVIEZO MOGRO**

Trabajo de Profesionalización bajo la modalidad de Memoria de Experiencia Profesional, Presentada a consideración de la "UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO", como requisito para optar al grado académico de Licenciatura de Administración de Empresas.

**MARZO 2019**

**TARIJA-BOLIVIA**

.....  
**M.Sc. Lic. Roxana Pilar Baldiviezo Mogro**  
**DOCENTE GUÍA**

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

.....  
**M.Sc. Lic. Víctor Jorge Vargas Rivera.**  
**VICEDECANO F.C.E.Y.F**

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

**APROBADO POR:**

**TRIBUNAL:**

.....  
**MSc. Said Rodrigo Morales Gamarra**

.....  
**MSc. Lic. Fabián Romero Castellanos**

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

## **DEDICATORIA**

*A Dios por permitirnos llegar a este momento tan especial de nuestras vidas.*

*A nuestros padres por todo su apoyo y comprensión, a quienes les debemos toda nuestra vida.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*A Dios por habernos dado la salud, la capacidad y perseverancia para culminar nuestros estudios académicos.*

*A nuestros padres por darnos sus consejos y el apoyo incondicional a lo largo de nuestra vida.*

*A nuestra docente guía M.Sc. Lic. Roxana Pilar Baldiviezo Mogro, por guiarnos en el desarrollo de este trabajo y llegar a la culminación del mismo.*

*A la Empresa Pública Departamental de Servicios Eléctricos de Tarija "SETAR" por contribuir con nuestra formación profesional al aceptarnos como pasantes en el área Administrativa más específicamente en el departamento de Compras y Contrataciones*

## **PENSAMIENTO**

*“En la medida que entierres la mayor cantidad de miedos”.*

*(Jürgen Klarič)*

## ÍNDICE

1. Antecedentes .....	1
2. Área de Trabajo .....	2
2.2. Descripción de las Funciones de los Gerentes y Jefes de Departamentos de SETAR....	7
2.3. Número de Trabajadores de la Empresa.....	14
2.4. Ubicación.....	15
3. Identificación Del Problema.....	15
4. Determinación de los Objetivos .....	17
4.1. Objetivo general .....	17
4.2. Objetivos específicos .....	17
5. Alcance de la investigación.....	17
5.1. Alcance Espacial .....	17
5.2. Alcance Temporal .....	17
6. Metodología .....	18
6.1. Tipos de investigación .....	18
6.2. Técnicas e instrumentos .....	18
6.3. Fuentes de información .....	18
7. Diagnóstico de la Empresa.....	19
7.1. Datos Generales de la empresa .....	19
7.2. Estructura Orgánica de la Gerencia Administrativa y Financiera.....	22
7.2.1. Departamento de Compras y Contrataciones .....	23
7.2.2. Descripción de las Funciones del Departamento de Compras y Contrataciones	25
7.3. Interrelación con otras áreas de la empresa .....	26
7.4. Encuesta al personal involucrado en el trámite .....	31
7.4.1. Definición de la población meta .....	31
7.5. Análisis de los resultados de las Encuestas Realizadas.....	32
7.6. Análisis cuantitativo de contrataciones .....	42
7.7. Base de Datos de Proveedores que Brindan Bienes y Servicios a la Empresa	47
7.8. Actual procedimiento del trámite de contrataciones según normativa vigente.	51

8. Marco Legal .....	60
8.1. LEY 1178 DE ADMINISTRACION Y CONTROL GUBERNAMENTALES	60
8.2. Sistema de Administración de Bienes y Servicios .....	79
9. Actividades relacionadas en el Departamento de Compras y Contrataciones .....	119
9.1. Actividades relacionadas con el área comercial.....	120
9.2. Propuesta para un mejor ordenamiento de la documentación en la Gerencia Comercial a través de la filosofía de las 5s .....	121
9.3.Habilidades Adquiridas .....	123
9.3.1.    Habilidades Técnicas.....	123
9.3.2.    Habilidades Humanas .....	123
9.3.3.    Habilidades Conceptuales.....	124
10.    Introducción .....	125
10.1.Objetivo .....	126
10.2.Características del Manual .....	126
10.3.Ámbito de Aplicación.....	126
10.4.Modalidades de Contrataciones y Cuantías .....	127
10.5.Funciones de los Responsables de los Procesos de Contrataciones .....	128
10.6.Áreas Organizacionales que intervienen en el Proceso.....	132
10.7.Marco Conceptual .....	133
10.8.Presupuesto para la socialización del manual de procedimientos de contratación de la modalidad de Apoyo Nacional a la Producción y Empleo.....	137
10.9.Base Teórica.....	139
10.9.1.    Identificación del Manual .....	139
10.9.2.    Objetivos de los Manuales.....	140
10.9.3.    Técnicas de Elaboración de los Manuales .....	140
10.9.4.    Tipos de Manuales.....	140
10.9.5.    Ventajas de los Manuales .....	141
10.9.6.    Beneficios de los Manuales .....	141
10.9.7.    Manuales de Procedimientos .....	141
10.9.8.    Objetivos de los Manuales de Procedimientos .....	142
10.10.    Diagrama de Flujo .....	142

10.10.1.	¿Para qué se utiliza el diagrama de flujo en las Organizaciones?.....	142
10.10.2.	Tipos de Flujo gramas.....	143
10.10.3.	Reglas de Diagramación .....	143
10.10.5.	Símbolos usados en los diagramas de flujo .....	144
10.10.6.	American Society of Machanical Enginners (ASME).....	144
10.10.7.	International Organización for Standarization (ISO).....	145
10.9.8.	Instituto Aleman de Estandarización, Deutsches Institut fur Normung e. V (DIN) .....	146
10.9.8.	Diagrama de flujo ANSI.....	147
10.9.9.	Símbolos del Método ANSI para elaborar el Diagrama de flujo.....	147
10.9.10.	Ventajas que ofrece la técnica de diagramación .....	148
10.9.11.	Recomendaciones para el uso y aplicación de símbolos .....	148
10.10.	Formato para Capturar la Información.....	149
10.11.	.....Diagrama de Flujo del Manual de Procedimientos de Contrataciones de la Modalidad de Apoyo Nacional a la Producción y Empleo .....	150
10.12.	Formularios .....	157
10.13.	Recomendaciones.....	157
10.14.	Conclusiones.....	158
11.	Bibliografía.....	159

## ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfica.1 Gerencia Administrativa y Financiera.....	3
Gráfica.2 Gerencia Comercial .....	4
Gráfica.3 Gerencia de distribución .....	5
Gráfica.4 Gerencia de Generación .....	6
Gráfica. 5 Número de trabajadores de la empresa SETAR .....	14
Gráfica. 6 Ubicación de la empresa pública departamental de servicios eléctricos de Tarija SETAR .....	15
Gráfica 7. Estructura organizacional de la Gerencia Administrativa Financiera.....	24
Gráfica 8. Interrelación con otras áreas de la empresa .....	27
Gráfica 9. ¿Qué problemas tiene relacionados al trámite de compras y contrataciones de la Modalidad de Apoyo Nacional a la Producción y Empleo? ..	36
..... Gráfica 10. ¿Cuál de las siguientes opciones usted considera la causa por la que el trámite bajo la Modalidad de Apoyo Nacional a la Producción y Empleo no culmina con la firma del contrato?.....	40
Gráfica 11. ¿Cuántas correcciones hizo a los documentos presentados, a lo largo del trámite?.....	42

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Personal involucrado y responsable del trámite de contrataciones de la modalidad de Apoyo Nacional a la Producción y Empleo.....	31
Cuadro 2. ¿Tiene usted conocimiento de la normativa presente en el Decreto Supremo 181-Normas básicas del Sistema de Administración de Bienes y/o Servicios? .....	33
Cuadro 3. ¿Tómese un momento para revisar los pasos del proceso que se muestran a continuación e identifique hasta qué punto de éstos son de su conocimiento? .....	34
Cuadro 4. ¿Qué problemas tiene relacionados al trámite de compras y contrataciones de la Modalidad de Apoyo Nacional a la Producción y Empleo? ...	35
Cuadro 5. ¿Cómo podría mejorarse este proceso de contrataciones bajo la Modalidad de Apoyo Nacional a la Producción y Empleo? ¿Qué sugerencias plantea usted? .....	38
Cuadro 6. ¿Cuál de las siguientes opciones usted considera la causa por la que el trámite bajo la Modalidad de Apoyo Nacional a la Producción y Empleo no culmina con la firma del contrato?.....	39
Cuadro 7. ¿Cuántas correcciones hizo a los documentos presentados, a lo largo del trámite?.....	41
Cuadro 8. Cuadro de contrataciones programadas en el PAC (Programa Anual de contrataciones).....	42
Cuadro 9. Procesos de contratación gestión 2017.....	43
Cuadro 10. Procesos de contratación gestión 2018.....	44
Cuadro 11. Empresas Proveedoras que brindan Bienes y Servicios.....	47
Cuadro 12. Modalidades de Contrataciones y Cuantías .....	127
Cuadro 13. Presupuesto para la socialización (Expresado en Bs) .....	137
Cuadro 13. Símbolos del Método ANSI para elaborar el Diagrama de flujo.....	147
Cuadro 14. Formularios utilizados en las contrataciones bajo la modalidad de Apoyo Nacional a la Producción y Empleo.....	157

## **ANEXO**

**Anexo 1.** Decreto departamental 022/2015 REGLAMENTO A LA COMPOSICIÓN, ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS ELÉCTRICOS DE TARIJA SETAR.

**Anexo 2.** Cita de el Periódico

**Anexo 3.** Entrevista al personal involucrado

**Anexo 4.** Entrevista al responsable del DBC y SICOES.

**Anexo 5.** Fotografías del trabajo de campo.

**Anexo 6.** Formulario de información básica de la entidad, datos sobre contrataciones correspondiente a la gestión 2017

**Anexo 7.** Formulario de información básica de la entidad, datos sobre contrataciones correspondiente a la gestión 2018.

**Anexo 8.** Entrevista al Responsable del DBC y SICOES sobre el Check list de la modalidad de Apoyo Nacional a la Producción y Empleo.

**Anexo 9.** Convenio Interinstitucional entre la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho y SETAR.

**Anexo 10.** Informe Mensual del mes septiembre

**Anexo 11.** Informe Mensual del mes octubre

**Anexo 12.** Informe Mensual del mes noviembre

**Anexo 13.** Informe Final de Pasantía

**Anexo 14.** Certificado de pasantía

**Anexo 15.** Formulario 100 Inicio de Proceso de Bienes

**Anexo 16.** Formulario 170 Adjudicación o Declaratoria Desierta

**Anexo 17.** Formulario 200 Información del Contrato, Orden de Compra u Orden de Servicio.

**Anexo 18.** Formulario 500 Recepción de Bienes, Obras y Servicios