

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