

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



**RESUMEN EJECUTIVO**  
**SISTEMA DE COBRANZA PARA REDUCIR**  
**LA MORA EN SETAR**

**DOCENTE:**

**MSc. LIC. IMER ADIN COLQUE**

**POR:**

**VILTE VELASQUEZ CELESTINO**

**Trabajo de investigación a consideración de la “UNIVERSIDAD AUTONOMA JUAN MISAEL SARACHO”, como requisito para optar el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas.**

**DICIEMBRE, 2012**

**TARIJA-BOLIVIA**



***Dedicatoria:***

*A mis Padres por enseñarme el valor  
de las pequeñas cosas y mostrarme el  
camino; a mis hermanos, que son mi  
apoyo y a una persona especial.*

## ***Agradecimiento:***

*Un especial agradecimiento al  
Lic. Adin Colque y a todos los que  
aportaron con su conocimiento  
a mi formación profesional.*

## ***Pensamiento:***

Si me siento deprimido cantare.

Si me siento triste reiré.

Si me siento enfermo redoblaré mi trabajo.

Si siento miedo me lanzare adelante.

Si me siento incompetente recordaré éxitos del pasado.

Si me siento insignificante recordare mis metas.

*Og Mandingo*

## ÍNDICE GENERAL

### CAPITULO I

#### PERFIL

	<b>PÁG.</b>
1. Antecedentes.....	1
2. Justificación.....	3
2.1.- Mora Recuperada de Septiembre a Diciembre 2012 .....	5
3. Planteamiento del problema .....	8
3.1 Definición del problema .....	8
4. Objetivos de la investigación.....	9
4.1.- Objetivo general.....	9
4.2.- Objetivo específico .....	9
5. Metodología de la investigación .....	9
6. Alcance de la investigación .....	10
6.1.- Alcance temporal .....	10
6.2.-Alcance espacial .....	11
6.3.-Alcance teórico .....	11

### CAPITULO II

#### DIAGNOSTICO

##### Análisis externo

1.- Introducción .....	12
2.- Macro entorno .....	12
2.1.- Ambiente económico .....	13
2.2.- Ambiente tecnológico .....	13
2.3.- Ambiente socio cultural.....	14
2.4.- Ambiente político legal .....	14
2.4.1.- Adecuación técnica a la ley de electricidad .....	15
2.5.- Conclusión del Macro entorno.....	16

3.- Micro entorno .....	17
3.1.- Modelo de las cinco fuerzas de Porter .....	17
3.1.1.- Amenazas de los productos sustitutos .....	17
3.1.2.- Proveedores.....	18
3.1.3.- Consumidores.....	19
3.1.4.- Competencia.....	19
3.2.- Conclusión del Micro entorno .....	20
Análisis Interno	
1.- Introducción .....	21
2.- Antecedentes de Servicios Eléctricos de Tarija SETAR .....	23
3.-Subsistemas .....	26
2.1.- Subsistema central de Tarija.....	26
2.2.- Subsistema chaco .....	26
2.3.- Subsistema Bermejo.....	27
4.- Misión .....	27
5.- Visión.....	27
6.- Objetivos Institucionales de la empresa SETAR.....	28
6.1.- Objetivos .....	28
6.2.-Valores .....	28
6.3.- Principios.....	29
7.- Órganos de dirección y administración.....	30
7.1.- Análisis del sistema de Cobranza .....	31
7.2.- Precio.....	31
7.3.-Usuario-Plazos.....	31
7.3.1.- De los usuarios .....	32
8.- Modalidad de pago cobro.....	33
8.1.- Procedimiento para realizar el convenio de pago .....	33
8.2.- Registro .....	35
8.3.- Revisión de los convenios .....	35
8.4.- Identificación de los usuarios en morosidad .....	36

8.5.1.- Programación de los cortes de energía eléctrica .....	37
8.5.2.- Cortes no programados o fortuitos .....	37
8.5.3.- Cortes programados .....	37
8.5.4.- Procedimientos para corte de energía eléctrica programada.....	38
9.- Registro y procedimiento de reconexión de energía eléctrica.....	39
10.-Determinacion de los precios de cobranza o pago de la deuda .....	40
10.1.- Estudio tarifario .....	40
10.2.- Calidad del servicio técnico y calidad del producto .....	41
11.- Análisis estratégico FODA de SETAR.....	41
11.1.- Fortalezas.....	41
11.2.- Debilidades .....	42
11.3.- Oportunidades .....	44
11.4.- Amenazas.....	45
11.5.- FODA de la unidad de Mora .....	46
12.- Conclusiones .....	48

### **CAPITULO III**

#### **SISTEMA DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MORA: PROPUESTA**

1.- Introducción .....	49
2.- Objetivos de la Unidad de Mora.....	49
3.- Sistema de cobranza .....	50
4.- Sistema de Cobranza para la Unidad de Mora .....	51
4.1.- Convenio- Pago.....	52
4.2.- Usuario .....	52
4.3.- Precio.....	52
4.4.- Procedimiento .....	52
4.5.- Modalidad.....	52
4.6.- Ley-Resolución.....	52
4.7.- Registro .....	53

4.8.- Pago- Plazo .....	53
5.- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	53
5.1.- Introducción.....	53
5.2.-Objetivos .....	53
5.3.- Uso y difusión del Manual .....	54
PARA EL CARGO ENCARGADO EN MORA	
5.4.- Autoridad.....	55
5.4.1.- Autoridad Lineal .....	55
5.4.2.- Autoridad Funcional .....	55
5.5.- Funciones.....	55
5.5.1.- Función Principal .....	55
5.5.2.- Función Adicional .....	55
5.6.- Requisitos para optar el cargo .....	56
PARA EL CARGO TECNICO EN MORA	
5.7.- Autoridad.....	56
5.7.1.- Autoridad Lineal .....	56
5.7.2.- Autoridad Funcional.....	56
5.8.- Funciones.....	56
5.8.1.- Función Principal .....	56
5.8.2.- Función Adicional .....	57
5.9.- Requisitos para optar el cargo .....	57
6.- Precio .....	57
6.1.- Usuarios-Plazos .....	58
6.2.- Políticas en el área de unidad de Mora.....	58
6.3.- Mecanismos para la Unidad de Mora .....	59
7.- Programación de cuotas de pagos.....	59
7.1.- Registro o control de pago de los convenios .....	60
8.- Análisis del cuestionario realizado a los usuarios con convenios .....	60
9.- Recomendaciones .....	61
BIBLIOGRAFIA .....	62



## **ANEXOS**

### **INDICE**

## **ANEXOS**

1.- Grafico N°1 Mes de Septiembre .....	1
2.- Grafico N°2 Mes de Octubre.....	2
3.- Grafico N°3 Mes de diciembre.....	3
4.- Órganos de dirección y administración.....	4
5.- Sistema de cobranza para la morosidad en SETAR .....	5
6.- Contrato Privado y Reconocimiento de Deuda y Compromiso de Pago.....	7
7.- Tarifas vigentes para el mes de octubre.....	9
8.- Cargos por reconexión y conexión y otros equivalentes .....	10
9.- Cuestionario de la entrevista a profundidad.....	11