

# **UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**Carrera de Contaduría Pública**

## **TESINA PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLERATO EN CONTADURIA PÚBLICA**

**Evaluar el control interno que se ejerce sobre el cumplimiento de los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos que se adjudican a entidades externas, suscritos por la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), así como la efectividad de los mismos.**

**Estudiante: Edward Fabián Barrantes Umaña**

**Tutor: Lic. Jimmy Rojas Castillo**

**Febrero, 2019**

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a Dios por permitirme haber llegado a concluir este proyecto, aunque al inicio de la carrera parecía imposible, el momento llevo. Solamente con su ayuda lo he podido lograr, y con las personas que el destinó se cruzaran en mi camino, brindándome la ayuda que requería para alcanzar esta meta.

A mi familia, gracias por la paciencia y el apoyo que me han brindado, a mi esposa, que siempre recibí de ella un apoyo incondicional, y sus mejores consejos cuando sentía que ya no podía más... gracias mi Reina !!

También muchas gracias a mi tutor, quien me oriento para realizar un buen trabajo. A todos los compañeros de las diferentes oficinas de la Dirección general de Migración y Extranjería, que me brindaron su colaboración y tiempo para realizar esta investigación con gran éxito.

## Contenido

<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>ii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>12</b>
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1 <b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>13</b>
1.1.1    Antecedentes generales .....	14
1.1.2    Problema .....	16
1.1.3    Justificación del proyecto.....	17
1.2 <b>REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL .....</b>	<b>18</b>
1.2.1    La pregunta del problema .....	19
1.3 <b>OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>20</b>
1.3.1    Objetivo general.....	20
1.3.2    Objetivos específicos.....	20
1.4 <b>ALCANCES Y LIMITACIONES .....</b>	<b>21</b>
1.4.1    Alcances .....	21
1.4.2    Limitaciones.....	21
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>22</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>22</b>
2.1 <b>EL CONTEXTO HISTÓRICO .....</b>	<b>23</b>
2.1.1    Antecedentes de la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME).      23	

2.2	EL CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL .....	32
2.2.1	Administración: .....	33
2.2.2	Organización.....	34
2.2.3	Efectividad .....	34
2.2.4	Eficiencia .....	34
2.2.5	Eficacia .....	34
2.2.6	Procesos.....	35
2.2.7	Licitación.....	35
2.2.8	Garantía de participación.....	35
2.2.9	Cartel .....	35
2.2.10	Adjudicación .....	36
2.2.11	Contrato.....	36
2.3	SISTEMAS DE CONTROL.....	37
2.3.1	Ambiente de Control .....	37
2.3.2	Valoración del Riesgo.....	37
2.3.3	Actividades de Control.....	38
2.3.4	Sistema de Control .....	38
2.3.5	Sistema de Administración de Bienes y Contratación Administrativa.....	38
<b>CAPÍTULO III .....</b>		<b>43</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>		<b>43</b>
3.1	TIPO DE ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN Y EL PARADIGMA.....	44
3.1.1	Tipo de enfoque que caracteriza la investigación .....	44
3.1.2	Paradigma que caracteriza la investigación.....	48
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	49

3.2.1	Carácter de la investigación.....	49
3.2.1.1	Investigación exploratoria .....	49
3.2.1.2	Investigación descriptiva .....	49
3.2.1.3	Investigación correlacional.....	50
3.2.1.4	Investigación explicativa .....	50
3.2.2	Espacio físico.....	51
3.2.3	Espacio temporal .....	51
3.2.4	Finalidad. ....	51
3.2.5	Naturaleza de la Investigación.....	51
3.3	SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN.....	52
3.3.1	Unidades de análisis u objetos de estudio.....	52
3.3.2	Población .....	53
3.3.3	Muestra.....	54
3.3.4	Fuentes de información .....	55
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	56
3.5	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN.....	57
3.6	RESULTADOS OBTENIDOS.....	58
3.6.1	Servicio Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Impresoras marca Diletta.	58
3.6.2	Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para Gabinetes racks	62
3.6.3	Servicio Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Aires Acondicionados.....	65
3.6.4	Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipo de Oficina .....	68
3.6.5	Entrevistas Realizadas a los Encargados de los Departamentos de Oficinas Centrales y Regionales .....	72

3.6.6	Cuadro de Montos Pagados a los Contratos en Estudio. ....	82
•	Servicio Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Impresoras marca Diletta.82	
•	Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para Gabinetes RACKS, y Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Aires Acondicionados.....	82
•	Servicio Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Impresoras marca Diletta.83	
<b>CAPÍTULO IV</b>	.....	<b>84</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	.....	<b>84</b>
4.1	CONCLUSIONES.....	85
4.2	RECOMENDACIONES .....	88
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	.....	<b>90</b>
5.1	Bibliografía Citada .....	91
5.2	Bibliografía electrónica .....	92
<b>ANEXOS</b>	.....	<b>93</b>
6.1	Cuestionarios .....	94
	Servicio Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Impresoras marca Diletta.	94
	Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para Gabinetes RACKS.	95
	Servicio Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Aires Acondicionados.	96
	Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipo de Oficina.....	97
	Cronograma mantenimiento Equipos Auto contenido (RACKS).....	99





## INTRODUCCIÓN

- **Artículo 10, Ley de Control Interno.**

“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento”.

En este momento en la Dirección General de Migración y Extranjería se ha venido percibiendo una problemática en el entorno que desarrollan las fiscalizaciones de los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, y que pueda afectar la efectividad y la producción de los procesos que brinda la institución.

- **Artículo 11, Ley de Control Interno.**

“El jerarca y los titulares subordinados tendrán la responsabilidad de analizar las implicaciones en el sistema de control interno, cuando se lleve a cabo una desconcentración de competencias, o bien la contratación de servicios de apoyo con terceros; asimismo, la responsabilidad de tomar las medidas correspondientes para que los controles sean extendidos, modificados y cambiados, cuando resulte necesario”.

La presente investigación se desarrollará para evaluar el control interno que se ejerce sobre contratación de servicios de apoyo con terceros. La recopilación de datos se hará en la Gestión de Servicios de Apoyo, la Gestión de Tecnología de la Información, el Subproceso de Obras y Mejoras, así como las oficinas regionales, todas estas de la Dirección General de Migración y Extranjería. Por lo que el desarrollo del trabajo conlleva la siguiente estructura:

El primer capítulo se titula Información General, donde se halla la formulación del problema y los planes del estudio, se indica el planteamiento del problema, los objetivos tanto generales como específicos, delimitaciones del problema y los alcances y limitaciones.

El segundo capítulo se titula Marco Teórico, donde se encuentran aspectos teóricos de la investigación por realizar, historia de la Dirección General de Migración y Extranjería, la misión, visión, valores y otras características que ayuden al lector a ubicarse en el contenido del estudio.

El tercer capítulo se titula Marco Metodológico, allí se encuentra el tipo de enfoque de la investigación, tipo de investigación, sujetos, variables y fuentes de investigación y las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como los resultados obtenidos.

El cuarto capítulo se titula Conclusiones y Recomendaciones, aquí se muestran las conclusiones a las que se llega después de la investigación realizada, además de las recomendaciones que se brindan.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Para realizar esta investigación es necesario estudiar diferentes aspectos del problema como los siguientes:

### **1.1.1 Antecedentes generales**

La Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), es la institución responsable en Costa Rica de brindar y controlar, todo lo relacionado a la documentación migratoria necesaria, tanto para las personas costarricenses como las personas extranjeras que pretendan visitar, o realizar diferentes actividades, sean estas; comerciales, sociales, políticas, deportivas o de cualquier otra índole, y dentro del territorio costarricense.

Para desarrollar todas estas funciones, la DGME requiere tanto de personal capacitado en diferentes áreas, así como diferentes tipos de equipo mobiliario, de transporte, de producción, de seguridad, etc.

Se debe brindar un entorno apto y una buena salud ocupacional hacia los empleados de la DGME, contando con soluciones que brinden una correcta funcionabilidad y continuidad de los equipos electrónicos (aires acondicionados, impresoras, fotocopiadoras) equipos de transporte, equipos de producción (impresoras de pasaportes), los cuales son utilizados para el desarrollo de las actividades que logren cumplir con los objetivos trazados por la DGME.

Este tipo de soluciones utilizadas, son los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo que se realizan hacia diferentes equipos utilizados para el desarrollo de las actividades diarias. Estos contratos son realizados mediante procesos de contrataciones administrativas, debiendo cumplir con todos los

procesos establecidos para estas contrataciones, según ley N0 7494 de Contratación Administrativa. Lo cual y después del proceso correspondiente, se adjudicará el proveedor que garantizará la funcionabilidad y continuidad, de los equipos incluidos dentro de este acuerdo.

Dentro de la estructura organizacional de la DGME, existen varias oficinas gestoras encargadas de diferentes procesos de trabajos, y de supervisión. Estas gestiones, como la Gestión de servicios de Apoyo (GSA), y la Gestión de Tecnologías de Información (GTI), son las mayormente responsables de la generación de contratos de mantenimiento hacia los bienes que los requieren.

Por lo tanto, esta investigación se enfocará en evaluar el control interno que se ejerce en los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo que realiza la DGME.

### **1.1.2 Problema**

Aunque existen oficinas encargadas de gestionar los contratos de mantenimiento, estas en muchas ocasiones omiten la supervisión de verificar y controlar que se cumplan los lineamientos establecidos en el contrato, y de la cual son responsables, situación que genera la posibilidad que el contratista actúe a su conveniencia, y pudiendo generar un incumplimiento de lo acordado en los contratos establecidos.

El Subproceso de Contrataciones de la GSA, es una de las principales áreas encargadas de la gestión de contratos de mantenimiento, y su vez de realizar la supervisión de los mismos. Dentro de esta área de control, se han presentado muchas inconsistencias relacionadas al control de los bienes indicados en los contratos, generando que el contratista mantenga los bienes en su taller sin ningún conocimiento del área responsable, y disponiendo de estos a su conveniencia.

Por la anterior situación, es que surge el interés de realizar la presente investigación y determinar la problemática que exista en el control y supervisión de los contratos que se generen.

### **1.1.3 Justificación del proyecto**

Para brindar una excelencia en los servicios que da la DGME, es necesario que los equipos utilizados para desarrollar las actividades y objetivos propuestos, estén siempre en su mejor desarrollo y producción. Por lo que un correcto mantenimiento hacia los equipos es fundamental para poder brindar un servicio y producto final óptimo hacia los usuarios.

Por lo tanto, este estudio puede ayudar a establecer si se están cumpliendo apropiadamente los contratos asignados para el mantenimiento de los equipos, asegurando con ello la continuidad de las operaciones y la eficiencia de las mismas.

Además, se pretenden establecer políticas y procedimientos en los procesos de trabajo, así los colaboradores responsables de realizar los controles y supervisiones de los contratos, podrán tener una mejor guía para desarrollar sus funciones.

Los aportes que muestre la investigación serán de gran utilidad para la DGME, la cual podrá poner en marcha las recomendaciones que se generen.

## **1. 2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL**

En la búsqueda constante de mejorar todos los procesos que coadyuven a un mejor control y utilización de los fondos públicos, así como brindar una seguridad de continuidad en los equipos incluidos en los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo, surge la necesidad de realizar una investigación sobre los causantes o la relación entre estos factores. Por tanto, se plantea el problema en la siguiente forma:

### **1.2.1 La pregunta del problema**

**¿Existe falta de fiscalización hacia los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes que utiliza la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME) para su funcionamiento, y que puedan afectar los controles internos y la eficiencia de sus operaciones?**

## **1.3 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

Para desarrollar la presente investigación es necesario formular los siguientes objetivos:

### **1.3.1 Objetivo general**

Evaluar el control interno que la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), ejerce sobre los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos que adjudica a entidades externas, así como la calidad y oportunidad de los servicios requeridos.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar si el cumplimiento se realiza de conformidad con los lineamientos establecidos en los contratos.
- b) Verificar si el cumplimiento de los contratos suscritos, garantizan la continuidad del uso en los activos.
- c) Determinar la calidad y oportunidad de atención de los servicios requeridos en los contratos adjudicados.

## **1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES**

Se tomarán en cuenta los siguientes alcances y limitaciones:

### **1.4.1 Alcances**

La presente investigación tiene como alcance los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo vigentes hasta el 2018, en la DGME, y se desarrollara en determinar las omisiones que existan dentro del proceso control y supervisión de dichos contratos.

### **1.4.2 Limitaciones**

Las principales limitaciones serán las que se presenten para obtener la información para el desarrollo de la presente investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2.1 EL CONTEXTO HISTÓRICO**

### **2.1.1 Antecedentes de la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME).**

La Ley N° 37, “Creación de la Oficina de Migración y Extranjeros” y su Reglamento, fue promulgada el 07 de junio de 1940, la misma buscaba unificar las funciones en lo referente a migración y orientarlas de acuerdo con las necesidades del período ya que hasta entonces eran realizadas por varias instituciones, como la cartera de Relaciones Exteriores, la de Gobernación y Policía y la del Ministerio de Seguridad Pública.

En 1952, se crea el Consejo Nacional de Migración, como un órgano dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores, con la finalidad de fomentar la inmigración, regularla y establecer medidas de control, bajo la observación de los convenios internacionales, para el conocimiento y estudio de todo lo relativo a la migración.

Al Consejo Nacional de Migración lo representaban delegados de las siguientes dependencias:

- Ministerio de Trabajo y Prevención Social
- Ministerio de Seguridad Pública
- Ministerio de Agricultura y Ganadería
- Ministerio de Relaciones Exteriores
- Ministerio de Gobernación
- Procuraduría de la República

Debido a que el Consejo Nacional de Migración no había cumplido con las expectativas, 10 de setiembre de 1957, se emite el Decreto

Ejecutivo No. 2, con el cual se traslada al Ministerio de Seguridad Pública.

El 15 de enero de 1974, con la Ley 5874, la Oficina de Migración y Extranjeros pasa a ser Dirección General de Migración y Extranjería, órgano especializado en materia migratoria, siempre adscrita al Ministerio de Seguridad Pública. Ya contaba con seis departamentos, incluyendo delegaciones representadas en los puestos fronterizos terrestres, marítimos y aéreos; ubicados dentro del territorio nacional.

En 1982, se efectuaron ajustes en la estructura administrativa del Poder Ejecutivo, durante el Gobierno de Luis Alberto Monge Álvarez, aprobó la Ley 6812 el 21 de setiembre de ese año, en la cual se instituye que la Dirección General de Migración y Extranjería permanecería adscrita al Ministerio de Gobernación, siendo la Dirección el órgano ejecutor de la política migratoria.

A pesar de que existían decretos, circulares y resoluciones que regulaban las funciones migratorias, se carecía de un cuerpo normativo con carácter de ley unívoco para regir la materia, de acuerdo con las necesidades del creciente flujo migratorio, razón por la cual el Consejo Nacional de Migración se abocó a la elaboración de un proyecto de ley acorde con las exigencias del fenómeno migratorio.

La Ley General de Migración y Extranjería número 7033, se emite el 04 de agosto de 1986, con la cual se conformó legalmente la Dirección General de Migración y Extranjería, como una institución adscrita al Ministerio de Gobernación y Policía para que desempeñara las

funciones de órgano ejecutor de la política migratoria que dicta el Poder Ejecutivo. Esta ley se derogó por la Ley de Migración y Extranjería, Ley 8487, del 22 de noviembre de 2005, publicada en La Gaceta No. 239 del 12 de diciembre de 2005, que entró en vigencia el 12 de agosto de 2006.

Después de eso, se publica la Ley General de Migración y Extranjería, Ley 8764, el 1° de setiembre de 2009 en el Diario Oficial La Gaceta No. 170, la cual entró en vigencia el 1° de marzo de 2010.

Los reglamentos de la Ley 8764 se han publicado en el año 2011.

El Consejo Nacional de Migración es un órgano asesor del Poder Ejecutivo, del Ministerio de Gobernación y Policía y de la Dirección General de Migración y Extranjería.

El Consejo está integrado de la siguiente manera:

- Ministro(a) Ministerio de Gobernación y Policía
- Ministro(a) Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto
- Ministro(a) Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
- Ministro(a) Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
- Ministro(a) Ministerio de Salud
- Ministro(a) Ministerio de Educación
- Director(a) Dirección General de Migración y Extranjería
- Presidente(a) Ejecutivo del Instituto Costarricense de Turismo
- Presidente(a) Ejecutivo de la Caja Costarricense de Seguro Social
- Dos personas representantes de las organizaciones de la sociedad civil, vinculadas al tema migratorio, nombradas por la Defensoría de los Habitantes.

La Ley General de Migración establece la Comisión de Visas y Refugio, la cual tiene a su cargo la determinación del otorgamiento de visas restringidas y de la condición de refugio de las personas que así lo soliciten ante la Dirección General de Migración.

La Comisión de Visas y Refugio está conformada por:

- Ministro(a) de Trabajo y Seguridad Social o su representante
- Ministro(a) de Seguridad Pública o su representante
- al Ministerio de Gobernación y Policía Ministro(a) de Relaciones Exteriores y Culto o su representante

El Tribunal Administrativo Migratorio es un órgano de desconcentración máxima adscrito; competente para conocer y resolver los recursos de apelación planteados contra las resoluciones finales dictadas por la Dirección General de Migración y Extranjería, en materia migratoria y contra las resoluciones finales dictadas por la Comisión de Visas Restringidas y Refugio, en materia de refugio.

Los representantes consulares de Costa Rica cumplen funciones de agentes migratorios en el exterior y serán los responsables de informar a las personas extranjeras lo siguiente:

- Características generales del país, su organización política, su estructura socioeconómica y su sistema educacional.
- Incentivos para la atracción de inversión extranjera al país.
- Oportunidades de estudio en Costa Rica, así como el aprendizaje del idioma español.
- Requerimiento de personal técnico profesional o científico, así como de trabajadores temporales y de empleo doméstico.

- Franquicias con las cuales puedan beneficiarse los inmigrantes que ingresen con capital.
- Facilidades y seguridad que se ofrecen para la inversión.
- Facilidades y beneficios que se ofrecen para las personas extranjeras que sean admitidas en la sub categoría de rentistas o pensionadas.
- Información sobre el procedimiento para determinar la condición de refugiado y de asilo aplicable en Costa Rica. (Dirección General de Migración y Extranjería, 2014).

### **2.1.2.1. Misión**

La Dirección General de Migración y Extranjería es el ente público ejecutor de la política migratoria, que controla el ingreso y egreso de personas al territorio nacional, promueve la integración de las personas extranjeras a la sociedad costarricense, regula la permanencia y actividades de las personas extranjeras en el país y coadyuva en el combate contra los delitos de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, mediante la administración efectiva de los flujos migratorios que contribuyan al desarrollo y a la seguridad de Costa Rica. (Dirección General de Migración y Extranjería, 2014).

### **2.1.2.2. Visión**

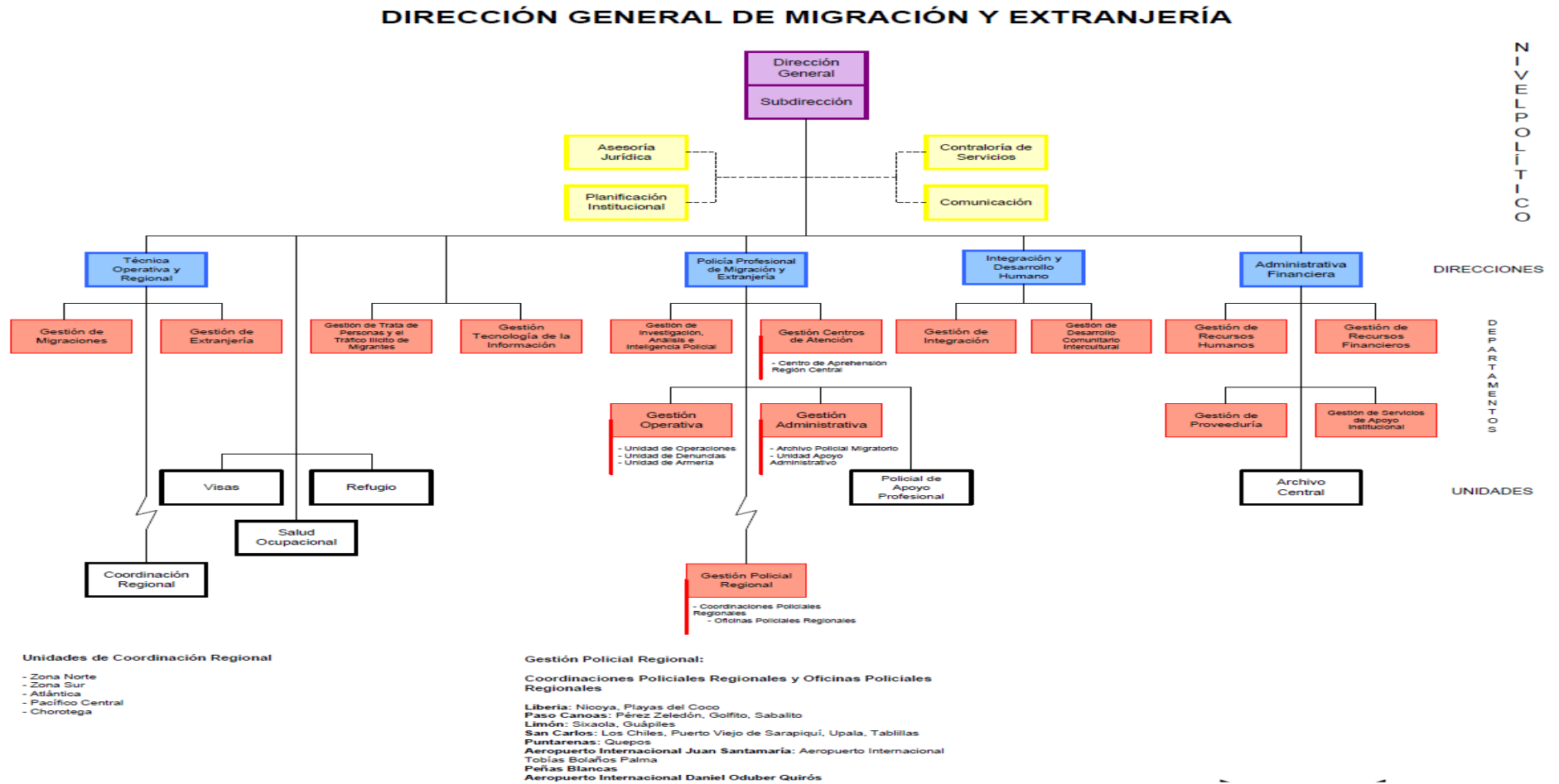
Seremos una institución modelo a nivel regional en la administración de los flujos migratorios y la integración de la población migrante, coadyuvante en el desarrollo y el fortalecimiento de la seguridad pública, mediante el desarrollo de una gestión migratoria moderna y dinámica, sustentada en principios y valores humanitarios. (Dirección General de Migración y Extranjería, 2014).

### 2.1.2.3. Valores

- Respeto.
- Trabajo en equipo.
- Eficiencia.
- Compromiso.
- Honradez.
- Verdad.
- Confiabilidad.
- Servicio.
- Confianza.
- Excelencia.
- Otros órganos. (Dirección General de Migración y Extranjería, 2014).

2.1.2.4. Organigrama

Imagen 1. Estructura Organizacional de la Dirección General de Migración y Extranjería



Fuente: Dirección General de Migración y Extranjería, noviembre 2018

## **2.2 EL CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL**

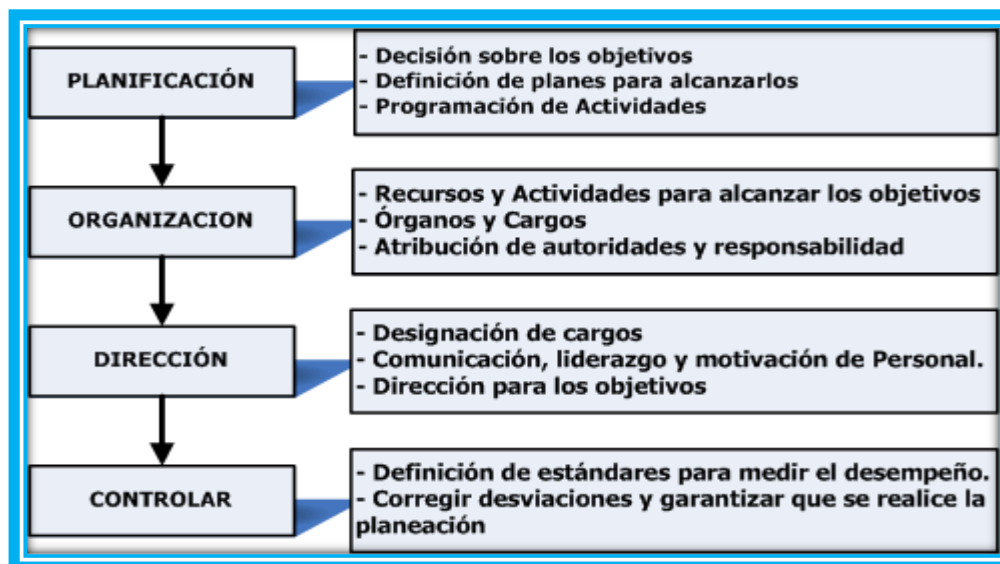
### 2.2.1 Administración:

Chiavenato (2006) define la administración como:

La palabra administración viene del latín ad (hacia, dirección, tendencia) y minister (subordinación u obediencia), y significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro, es decir, aquel que presta un servicio a otro. Sin embargo, el significado original de esta palabra sufrió una transformación radical. La tarea de la administración pasó a ser la de interpretar los objetivos propuestos por la organización y de transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y en todos los niveles de la organización, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación y garantizar la competitividad en un mundo de negocios muy competitivo y complejo. La Administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales. (p.10).

La siguiente imagen muestra los procesos importantes que conlleva en sí la administración.

**Imagen 2. Procesos de la Administración**



Fuente: Chiavenato (2006) Introducción a la Teoría General de la Administración

### **2.2.2 Organización**

Chiavenato (2000) define organización como: “un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella”. (p.7)

### **2.2.3 Efectividad**

La efectividad es el equilibrio que existe entre la eficiencia y la eficacia para lograr cumplir los procesos.

### **2.2.4 Eficiencia**

Es el logro o meta cumplida, utilizando menos recursos para obtenerlo.

Por lo otro lado, para Chiavenato (2006) la eficiencia es: la utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$ , donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados" (p. 52).

### **2.2.5 Eficacia**

Es la capacidad de lograr meta u objetivo, teniendo como resultado lo esperado.

Chiavenato (2006) define eficacia como: “una medida del logro de resultados”.  
(p. 132).

### **2.2.6 Procesos**

Es la realización de obtener un resultado en determinado tiempo que va paso a paso.

### **2.2.7 Licitación**

La licitación es un concurso que deben realizar las entidades públicas para comprar los bienes y servicios que requieren, a efectos de seleccionar la mejor oferta en cuanto a precio y calidad, garantizando así la libre participación de los potenciales oferentes.

### **2.2.8 Garantía de participación**

La garantía de participación es una suma de dinero que rinde el oferente para asegurar o afianzar el mantenimiento de la oferta durante el plazo que establezca el cartel o la ley. La garantía se rinde a favor de la Administración licitante.

### **2.2.9 Cartel**

El cartel es el documento en el cual la Administración que va a contratar un bien, obra o servicio, incorpora las reglas específicas que van a regir para esa contratación en particular.

### **2.2.10 Adjudicación**

Para la Administración Pública, la adjudicación es un acto administrativo con diversas formalidades de procedimiento que consiste en la asignación de un contrato para la prestación de servicios o adquisición de bienes.

### **2.2.11 Contrato**

Según el código de trabajo define el contrato como “todo aquél en que una persona se obliga a prestar a otra sus servicios o a ejecutarle una obra, bajo la dependencia permanente y dirección inmediata o delegada de ésta, y por una remuneración de cualquier clase o forma.” (Art. 18)

Como se puede apreciar, el contrato genera una responsabilidad en ambas partes, las cuales se deben cumplir, pero la mayor responsabilidad recae sobre el contratista, el cual debe regirse sobre lo establecido en el contrato.

## **2.3 SISTEMAS DE CONTROL**

Dentro de las actividades económicas del Gobierno de Costa Rica, se desarrollan las compras de bienes y servicios para el desarrollo de sus funciones. Por lo que, se debe contar con sistemas de control eficientes que brinden robustez a las actividades que se realicen.

“El régimen económico-financiero comprende el conjunto de sistemas, órganos, normas y procedimientos administrativos que facilitan la recaudación de los recursos públicos y su utilización óptima para el cumplimiento de los objetivos estatales, así como los sistemas de control.” (Art: 2, ley 8131).

### **2.3.1 Ambiente de Control**

Conjunto de factores del ambiente organizacional que deben establecer y mantener el jerarca, los titulares subordinados y demás funcionarios, para permitir el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo para el control interno y para una administración escrupulosa. (ley 8292, ley general de control interno).

### **2.3.2 Valoración del Riesgo**

Identificación y análisis de los riesgos que enfrenta la institución, tanto de fuentes internas como externas relevantes para la consecución de los objetivos; deben ser realizados por el jerarca y los titulares subordinados, con el fin de determinar cómo se deben administrar dichos riesgos. (ley 8292, ley general de control interno).

### **2.3.3 Actividades de Control**

Políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, por los jefes y los titulares subordinados para la consecución de los objetivos del sistema de control interno. (ley 8292, ley general de control interno).

### **2.3.4 Sistema de Control**

Uno de los Principios y disposiciones generales de Administración Financiera según Título II de la ley de Administración Financiera y Presupuestos Públicos, señala: “Para propiciar el uso adecuado de los recursos financieros del sector público, se contará con sistemas de control interno y externo”. (Art: 17, ley 8131).

### **2.3.5 Sistema de Administración de Bienes y Contratación Administrativa**

Dentro de Título IX de la ley 8131, se establece el Sistema de Administración de Bienes y Contratación Administrativa.

**Artículo 97.- Definición.** El Sistema de Administración de Bienes y Contratación Administrativa estará conformado por los principios, métodos y procedimientos utilizados, así como por los organismos participantes en el proceso de contratación, manejo y disposición de bienes y servicios por parte de la Administración Central.

**Artículo 98.- Objetivos.** El Sistema de Administración de Bienes y Contratación

Administrativa tendrá los siguientes objetivos:

- a) Propiciar que los bienes y servicios se administren atendiendo criterios técnicos y económicos.
- b) Promover el mantenimiento adecuado de los bienes de la Administración Central.
- c) Favorecer el desarrollo de mecanismos ágiles y eficientes para disponer de los bienes en desuso u obsoletos.
- d) Suministrar información sobre el estado, la ubicación y el responsable de los bienes muebles e inmuebles de la Administración Central.
- e) Propiciar la integración de los registros de los bienes del Gobierno al Sistema de Contabilidad.
- f) Propiciar que los bienes se adquieran oportunamente y a satisfacción del interés público, atendiendo los principios de publicidad y transparencia.

**Artículo 99.- Órgano rector.** La Dirección General de Administración de Bienes

y Contratación Administrativa será el órgano rector del Sistema; por tanto, le corresponderán los siguientes deberes y funciones:

- a) Ejecutar las acciones necesarias para establecer políticas en materias propias del sistema regido por ella.

b) Evaluar los procesos de contratación periódicamente y al cierre del ejercicio;

para esto podrá requerir la información pertinente de las dependencias públicas

o privadas con financiamiento público.

c) Proponer las modificaciones necesarias para que las normas y los procedimientos utilizados en los procesos del Sistema garanticen la protección del interés público.

d) Orientar, mediante lineamientos, la elaboración de los programas de compras

de la Administración Central.

e) Supervisar las proveedurías institucionales de la Administración Central, para

asegurarse de la ejecución adecuada de los procesos de contratación, almacenamiento y distribución o tráfico de bienes.

f) Desarrollar investigaciones tendientes a confirmar los estándares de calidad; asimismo, promover técnicas que reduzcan los costos, mejoren los procedimientos y protejan el medio ambiente.

g) Llevar el control de los pedidos al exterior de la Administración Central y los medios de pago, así como elaborar la información imprescindible para tramitar las exoneraciones, cuando procedan según la legislación.

h) Desarrollar codificaciones específicas basadas en los clasificadores de gasto

que sirvan para crear catálogos de mercancías y registros de proveedores.

- i) Acreditar, temporalmente, en las proveedurías institucionales de la Administración Central a agentes de compra para los fines de su misión.
- j) Proponer su propia organización la cual se determinará mediante reglamento.
- k) Requerir información a las instituciones y dependencias del sector público para el cumplimiento de sus funciones.
- l) Velar porque los responsables ejerzan el control adecuado de los inventarios de bienes muebles, inmuebles y semovientes.
- m) Elaborar un informe anual sobre la situación y las variaciones de los bienes de la Administración Central, así como sobre las acciones desarrolladas para la adecuada gestión en esta materia, de modo que el Ministro de Hacienda pueda informar a la Contraloría General de la República sobre este particular.
- n) Promover el perfeccionamiento catastral y registral de los títulos de propiedad de la Administración Central y requerir del organismo técnico competente las acciones necesarias para preservar el patrimonio inmobiliario del Gobierno Central.
- ñ) Los deberes y las funciones que le asignen otras leyes o reglamentos.

**Artículo 100.- Administración de servicios.** El órgano rector del Sistema decidirá los lineamientos para evaluar los servicios contratados por la Administración.

Como está indicado en la presente ley, La Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa (DGABCA), es el órgano rector en materia de contrataciones administrativas, así como de bienes. Por lo que será esta, quien emita las directrices, circulares, y demás lineamientos para el control de los diferentes contratos que se realicen en el gobierno central.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

## **3.1 TIPO DE ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN Y EL PARADIGMA**

### **3.1.1 Tipo de enfoque que caracteriza la investigación**

Para esta investigación se utilizará el enfoque cuantitativo, según Barrantes (2007) define investigación como: “Un proceso sistemático, formal, inteligente y controlado que busca la verdad por medio del método científico y que nace de un sentimiento de insatisfacción, ya sea vital o intelectual, cuyo producto es el conocimiento científico” (p. 36)

Según Hernández Sampieri (2007) existen las siguientes características del enfoque cuantitativo:

- a) Que el investigador realiza los siguientes pasos:
  - Plantea un problema de estudio delimitado y concreto. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas.
  - Una vez planteado el problema de estudio, revisa lo que se ha investigado anteriormente. A esa actividad se le conoce como la revisión de la literatura.
  - Sobre la base de la revisión de la literatura construye un marco teórico (la teoría que habrá de guiar su estudio).
  - De esta teoría deriva hipótesis (cuestiones que va a probar si son ciertas o no).
  - Somete a prueba la hipótesis mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados. Si los resultados corroboran las hipótesis o

son congruentes con éstas, se aporta evidencia en su favor. Si se refutan, se descartan en busca de mejores explicaciones y nuevas hipótesis. Al apoyar las hipótesis se genera confianza en la teoría que las sustenta. Si no es así, se descartan las hipótesis y, eventualmente, la teoría.

- Para obtener tales resultados el investigador recolecta datos numéricos de los objetos, fenómenos o participantes, que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos.

De este proceso de pasos, denominado proceso de investigación cuantitativo, se derivan otras características del enfoque cuantitativo que se precisan a continuación:

- b) Las hipótesis (por ahora denominémoslas creencias) se generan antes de recolectar y analizar datos. Por esto se explica que las hipótesis se establecen previamente.
- c) La recolección de datos se fundamenta en la medición (se miden variables o conceptos contenidos en las hipótesis). Esta recolección o medición se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica. Para que una investigación sea creíble y aceptada por otros investigadores, debe demostrarse que se siguieron tales procedimientos. Como en este enfoque se pretende medir, los fenómenos estudiados deben poder observarse o medirse en el “mundo real” (perdón por la necesaria redundancia).

- d) Debido a que los datos son producto de mediciones, se representan mediante número (cantidades) y se deben analizar a través de métodos estadísticos. Dicho de otra manera, las mediciones se transforman en valores numéricos (datos cuantificables) que se analizarán por medio de la estadística.
- e) En el proceso se busca el máximo control para lograr que otras explicaciones posibles, distintas (rivales) a la propuesta del estudio (hipótesis), sean desechadas y se excluya la incertidumbre y minimice el error, es por esto que se confía en la experimentación y los análisis causa-efecto.
- f) Los análisis cuantitativos fragmentan los datos en partes para responder al planteamiento del problema. Tales análisis se interpretan a la luz de las predicciones iniciales (hipótesis) y de estudios previos (teoría). La interpretación constituye una explicación de cómo los resultados encajan en el conocimiento existente. (Creswell, 2005).
- g) La investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible. Los fenómenos que se observan y/o miden no deben ser afectados de ninguna forma por el investigador. Éste debe evitar que sus temores, creencias, deseos y tendencias influyan en los resultados del estudio o interfieran en los procesos y que tampoco sean alterados por las tendencias de otros (Unrau, Grinnell y Williams, 2005). En pocas palabras, se busca minimizar las preferencias personales.

- h) Los estudios cuantitativos siguen un patrón predecible y estructurado (el proceso) y se debe tener en cuenta que las decisiones críticas son efectuadas antes de recolectar los datos.
- i) En una investigación cuantitativa se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo (muestra) a una colectividad mayor (universo o población). También se busca que los estudios efectuados puedan replicarse.
- j) Al final, con los estudios cuantitativos se pretende explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Esto significa que la meta principal es la construcción y demostración de teorías (que explican y predicen).
- k) Para este enfoque, si se sigue rigurosamente el proceso y, de acuerdo con ciertas reglas lógicas, los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento.
- l) Este enfoque utiliza la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador busca someter a prueba.
- m) La búsqueda cuantitativa ocurre en la realidad externa al individuo. Esto nos conduce a una explicación sobre cómo se concibe la realidad con esta aproximación a la investigación. (pp. 5,6)

### **3.1.2 Paradigma que caracteriza la investigación**

Según Kuhn (1962) define paradigma como:

“Sólida red de compromisos conceptuales, teóricos, instrumentales y metodológicos. El paradigma incluye... un cuerpo implícito de creencias teóricas metodológicas entre tejidas que permiten la selección, evaluación y crítica... es la fuente de los métodos, problemas y normas de resolución aceptados por cualquier comunidad científica”. (pp. 78, 164).

Para la presente investigación se utilizará el paradigma positivista ya que se busca explicar los hechos o causas, controlar los fenómenos y establecer normas sobre el objeto de estudio.

## **3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1 Carácter de la investigación**

Según Hernández Sampieri (Metodología de la Investigación 5ta Ed)

#### **3.2.1.1 Investigación exploratoria**

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (pag,79)

#### **3.2.1.2 Investigación descriptiva**

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (pag,80)

### **3.2.1.3 Investigación correlacional**

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (pag,81)

### **3.2.1.4 Investigación explicativa**

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. (pag,83-84)

El carácter de investigación en este estudio es cuantitativo y de tipo descriptivo debido a que estuvo apoyada en un conjunto de teorías y contratos establecidos que permitieron analizar la fiscalización y la efectividad en los cumplimientos de los mismos.

### **3.2.2 Espacio físico**

La investigación se llevará a cabo en el espacio de la Dirección General de Migración y Extranjería, y sus oficinas regionales.

### **3.2.3 Espacio temporal**

Los aspectos por investigar estarán siendo estudiados en los contratos que estén vigentes hasta el año 2018.

### **3.2.4 Finalidad.**

La finalidad de la investigación es poder determinar si existen debilidades en las oficinas responsables de la fiscalización de los contratos, con el fin de obtener resultados concretos y de esta forma poder dar recomendaciones para una posible mejoría de la situación.

### **3.2.5 Naturaleza de la Investigación.**

La presente investigación se realizó con el fin de determinar si existe una falta de fiscalización en los contratos de mantenimientos preventivos y correctivos, y a su vez proponer alternativas de solución para la problemática analizada.

### 3.3 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN

#### 3.3.1 Unidades de análisis u objetos de estudio

Los sujetos de estudio son todos los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo, de la Dirección General de Migración y Extranjería.

A continuación, se mostrará la cantidad de contratos vigentes que existen dentro de la Dirección General de Migración y Extranjería.

**Cuadro 1. Cantidad de Contratos Existentes**

<b>Trámite</b>	<b>Monto Contractual</b>
2017CD-000045-0008700001: Servicio Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Impresoras marca Diletta.	¢44 164 575,00
2018LA-000007-0008700001: Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para Gabinetes RACKS	¢18 941 994,00
2018LN-000001-0008700001: Servicio Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Aires Acondicionados.	¢29 438 000,00
2013LN-000004-20300 " Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipo de Oficina".	¢50 463 200,00

Fuente: Elaboración propia, enero 2019. Información tomada de la Gestión de Proveduría.

### **3.3.2 Población**

Cuando ya se han definido los sujetos de estudio se debe delimitar la población, la cual es definida por Hernández, Fernández y Baptista (1991) como: “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 262).

En esta investigación, la población corresponde a todos los contratos establecidos de mantenimiento preventivo y correctivo, así como los funcionarios involucrados directa e indirectamente en la fiscalización y control de los mismos.

### **3.3.3 Muestra**

La muestra es la parte de la población que se pretende estudiar en una investigación, la cual es definida como: “un subgrupo de la población. Para seleccionar la muestra deben delimitarse características de la población”. (Hernández, Fernández y Baptista, 1991, p. 262).

Para la presente investigación no se tomará muestra, si no que se trabajará con la población total.

### **3.3.4 Fuentes de información**

Parte del proceso de investigación es conocer, diferenciar y seleccionar las fuentes adecuadas que se toman en cuenta para dicho estudio.

En este estudio se llamarán fuentes de información a los documentos entre ellos: informes científicos, revistas acreditadas, tesis, libros, entre otros, que han sido elaborados por diferentes personas o instituciones y no por quien realiza la observación para la investigación.

Las fuentes de información son aquellas que brindan información para establecer y dar respuesta al problema planteado y objetivos por desarrollar en un estudio, pueden ser libros, enciclopedias, internet, instituciones, entre otras.

#### **3.3.4.1 Fuentes primarias**

Las fuentes primarias que se utilizaron fueron las entrevistas a los funcionarios responsables de la fiscalización, y la encuesta efectuada a los colaboradores de varias oficinas que reciben el servicio del contrato en estudio. La información brindada fue utilizada en toda la investigación y permitió que el tema se desarrollara ampliamente.

#### **3.3.4.2 Fuentes secundarias**

Las fuentes secundarias son las que procesan información a primera mano y se recopila mediante revistas, artículos. También aquellos datos publicados en páginas de internet y algún otro documento que dé información agregada a la investigación.

### 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los instrumentos nos permiten medir las variables de la investigación y conocer los datos estadísticos recolectados con la información necesaria para desarrollar la etapa de análisis de datos.

Barrantes (2007) indica que un instrumento “[...] mide las variables y recolecta la información necesaria”. (p. 175).

En los antecedentes registrados no se encuentra algún instrumento para realizar una investigación con el fin de analizar a la institución, es por ello que es necesario realizar un método de recolección de datos.

El cuestionario cuenta con dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas, para así lograr un mejor análisis. Las preguntas cerradas se caracterizan por contener respuestas delimitadas que propone el entrevistador y las preguntas abiertas, en las cuales el encuestado tiene la libertad para opinar por la infinidad de respuestas que puede brindar.

El instrumento presente en esta investigación se realizará en su mayoría con preguntas cerradas, enfocadas en las variables previas que están en estudio. Sin embargo, se brindará una opción de observaciones para que los entrevistados puedan brindar su opinión más detallada y de esta manera poder analizar con más exactitud las respuestas de los colaboradores.

Cabe resaltar, que dicho cuestionario será aplicado a los funcionarios de la DGME, involucrados directa e indirectamente en la fiscalización y control de los contratos.

### **3.5 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN**

La información recopilada para llevar a cabo este capítulo, procede de los instrumentos utilizados en la investigación. Los datos obtenidos permiten tener la perspectiva real sobre la situación actual de la fiscalización y control de los contratos de la Dirección General de Migración y Extranjería.

La información que se muestra a continuación son los resultados obtenidos del estudio realizado.

### **3.6 RESULTADOS OBTENIDOS**

Los resultados que se presentaran están obtenidos mediante dos partes de investigación, una parte se desarrolló en la entrevista realizada a los funcionarios designados por la Gestión de Servicios de Apoyo, la Gestión de Tecnología de la Información, la Gestión de Migraciones, o el Subproceso de Obras y Mejoras, como fiscalizadores de contrato, y la otra parte se desarrolló en las entrevistas realizadas a los encargados de las diferentes oficinas ubicadas en el edificio central, así como en regionales. Estos encargados, son los que tienen una interacción directa con el contratista a la hora de realizar las visitas programadas para los contratos que lo indican.

#### **3.6.1 Servicio Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Impresoras marca Diletta.**

Para la realización de la entrevista, se toma los objetivos del contrato establecido, el cual dicta las obligaciones del contratista. Seguidamente, se detallará la entrevista realizada al encargado del área de impresión de pasaportes de la Gestión de Migraciones, el señor Herbert Hernández Rojas, y las respuestas obtenidas.

- 1. En el contrato se indica el nombre del técnico que debe realizar los mantenimientos, y sus calidades técnicas. ¿Ustedes corroboran que los técnicos que realizan las visitas de mantenimiento sean los o el indicado en contrato?**

R/ Si se corroboran, pero han existido situaciones o momentos en que el técnico que llega no es la persona indicada en el contrato y este al no conocer bien la operación de los equipos genera atrasos en las impresiones de los pasaportes, afectando la operación y continuación de las demás áreas.

**2. Según contrato, las visitas deben ser trimestralmente, ¿Cómo controlan las visitas del contratista?**

R/ Se establece un cronograma por parte del fiscalizador, que para este contrato corresponde al Subproceso de Soporte Técnico a cargo del Ing. Álvaro medina, dicho cronograma deberá ser cumplido por el contratista, y para cada visita establecida el fiscalizador designa un funcionario para que sea quien acompañe al contratista durante el proceso.

**3. ¿Controlan los tiempos que se tarda en el mantenimiento preventivo o correctivo?**

R/ Los tiempos de mantenimiento preventivo (duración en minutos), no están establecidos en el contrato, pero según afirmaciones de los funcionarios encargados de la producción (usuarios de las impresoras diletta), cuando se presenta otro técnico que no es el habitual, las revisiones se prolongan y esto los afecta en su productividad. Para los tiempos de mantenimiento correctivo, existen tiempos de hasta 5 horas para realizar la reparación y que el equipo continúe con su producción, pero al igual que con el mantenimiento preventivo, existen situaciones que han generado el retiro de equipo por que no se han reparado.

**4. ¿Se realizan las sustituciones de equipo cuando alguno se encuentra fuera de servicio?**

R/ No se realizan sustituciones de equipos cuando se requiere sacar alguno de funcionamiento por reparación.

**5. ¿Considera que las visitas realizadas de mantenimiento preventivo correctivo, garantizan la continuidad de los equipos?**

R/ Los procesos de visitas no son suficientes, ya que estos equipos presentan una **particularidad...** Cuando el equipo está trabajando se generan residuos de tinta, estos residuos se acumulan en un recipiente y la impresora no genera ninguna indicación de que el recipiente este lleno, por lo que se generan derrames de la tinta hacia varios componentes del equipo, y estos derrames se descubren hasta que comienzan a salir por las orillas. Esta situación genera que se deba llamar al técnico y retirar de funcionamiento el equipo hasta por tiempos de 8 horas. Si las visitas preventivas se realizaran con mayor regularidad, se podrían evitar estas situaciones, ya que la inspección y retiro de los residuos no tomaría mayor tiempo al de una hora, y la producción y continuidad de los equipos no se vería tan afectada.

**Observaciones generales.**

Al momento de realizar esta investigación, existían dos impresoras que estaban fuera de servicio, lo cual afecta grandemente las operaciones y los tiempos de respuesta al usuario. Según indicaciones del señor Herbert, ya las mismas se habían reportado, pero no se han hecho presentes para realizar las revisiones de las mismas.

También indico que, cuando se presenta otro técnico que no es el indicado en contrato y este ha debido desarmar y armar las impresoras, le han sobrado piezas, por lo que debe volver a repetir el proceso.

### **3.6.2 Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para Gabinetes racks**

Para la realización de la entrevista, se toma los objetivos del contrato establecido, el cual dicta las obligaciones del contratista. Seguidamente, se detallará la entrevista realizada al encargado del área de Administración de Servidores, el Ing. Luis Ugalde Víquez, y las respuestas obtenidas.

- 1. En el contrato se indica el nombre del técnico que debe realizar los mantenimientos, y sus calidades técnicas. ¿Ustedes corroboran que los técnicos que realizan las visitas de mantenimiento sean los indicados en contrato?**

R/ Si están indicados en el contrato, pero no se constatan en las visitas que estos técnicos, sean los indicados en el contrato y que los mismos tengan las capacidades indicadas.

- 2. Según contrato, las visitas deben ser trimestralmente, ¿Cómo controlan las visitas del contratista?**

R/ Se establece un cronograma por parte del fiscalizador, que para este contrato corresponde al Ing. Luis Ugalde Víquez del Subproceso de Administración de Servidores. Durante las visitas, el fiscalizador designa un funcionario para que sea quien acompañe al contratista durante el proceso, así como verificar y firmar como recibido el trabajo realizado.

- 3. ¿Controlan los tiempos que se tarda en el mantenimiento preventivo o correctivo?**

R/ Aunque no esté establecido en el contrato los tiempos de duración para los preventivos o correctivos, si controlan la duración la cual es de aproximadamente de cuatro a cinco horas, ya que, al estar acompañados por la persona designada por el fiscalizador, este controla los tiempos. Por otra parte, para la respuesta de emergencias, si se han presentado problemas por parte del contratista, situación que ha puesto en peligro la operación de los equipos.

**4. ¿Se realizan las sustituciones de equipo cuando alguno se encuentra fuera de servicio?**

R/ A la fecha, no se ha presentado ninguna situación que amerite o requiera realizar alguna sustitución de equipo.

**5. ¿Considera que las visitas realizadas de mantenimiento preventivo o correctivo, garantizan la continuidad de los equipos?**

R/ Los trabajos realizados han garantizado la continuidad de los equipos, pero han existido situaciones que las han puesto en riesgo. Esto se debe a que según en el contrato, el contratista debe aportar certificación de la marca de los equipos APC, donde se indique que dicha empresa adjudicada está certificada para realizar mantenimientos y comprar repuestos de la marca APC. Esta certificación fue revocada por la marca, y se detectó que la empresa durante su último año de contrato estuvo suministrando repuestos genéricos, lo cual no fue controlado por el fiscalizador, por lo que se puso en riesgo la continuidad de las operaciones.

**6. ¿Mantienen copia de los reportes generados por el contratista de los mantenimientos realizados por cada equipo?**

R/ Si, estos reportes son hojas de trabajo emitidas por el contratista, las cuales tienen la firma del funcionario designado por el fiscalizador para la supervisión de los trabajos realizados.

**Observaciones generales.**

El fiscalizador indico que cuando ha tenido problemas de respuesta con el contratista, ha debido de recurrir a respaldos internos (servidores) que mantiene para solventar estas situaciones.

### **3.6.3 Servicio Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Aires Acondicionados.**

Para la realización de la entrevista, se tomó como base el contrato establecido, la cual dicta las obligaciones del contratista. Seguidamente, se detallará la consulta realizada y la respuesta obtenida. Es importante indicar que, para este contrato el fiscalizador actual es el Arq. Minor Quesada Alpizar del Subproceso de Obras y Mejoras, el cual fue designado recientemente (II Semestre 2018).

- 1. En el contrato se indica el nombre del técnico que debe realizar los mantenimientos, y sus calidades técnicas. ¿Ustedes corroboran que los técnicos que realizan las visitas de mantenimiento sean los indicados en contrato?**

**R/** Si se verifica.

- 2. Según contrato, las visitas deben ser bimensuales, ¿Cómo controlan las visitas del contratista?**

**R/** Se establece un cronograma de visitas, y el proveedor debe cumplirlo, no le brindamos acompañamiento.

- 3. ¿Controlan los tiempos que se tarda en el mantenimiento preventivo o correctivo?**

**R/** No se controlan los tiempos.

**4. ¿Se realizan las sustituciones de equipo cuando alguno se encuentra fuera de servicio?**

R/ El contrato no establece la reposición o sustitución de equipos cuando alguno de estos esté fuera de servicio.

**5. ¿Considera que las visitas realizadas de mantenimiento preventivo o correctivo, garantizan la continuidad de los equipos?**

R/ Los trabajos realizados han garantizado la continuidad de los equipos.  
Por parte del fiscalizador anterior, no pudo indicar una respuesta positiva.

**6. ¿Mantienen copia de los reportes generados por el contratista de los mantenimientos realizados por cada equipo?**

R/ Estos reportes son hojas de trabajo emitidas por el contratista, las cuales están separadas por oficina, ya que en una oficina pueden existir varios equipos.

**Observaciones generales.**

Durante el desarrollo de la investigación, se pudo detectar que varias oficinas habían realizado reportes sobre los equipos con varios días de antelación, y los mismos no habían sido atendidos, situación que puede afectar las operaciones de los funcionarios. Por otra parte, se intentó obtener información sobre la fiscalización del contrato anterior, la cual le correspondía al funcionario Roger Mora Campos del Subproceso de Contrataciones de la Gestión de Servicios de Apoyo, pero dicho funcionario ya no labora en esa área, por lo que se conversó

con quien que actualmente ocupa dicho puesto, la Licda. Grettel Hernández Ovarés, pero dicha funcionaria no pudo brindar información sobre las consultas realizadas. Al no poder obtener información sobre la fiscalización del contrato anterior, se visitó alrededor de 6 oficinas dentro del área central y se conversó con los encargados sobre las visitas del proveedor, los cuales indicaron que ningún funcionario de la DGME acompañaba al técnico o contratista en el proceso de revisión de aires, y que si algún equipo dejaba de funcionar, este no era sustituido mientras se realizaba la reparación.

Otra situación detectada, es que cuando los equipos eran retirados para reparación, se mezclaban con otros equipos en las mismas condiciones, y a la hora de reinstalarlos habían sido armados con partes de otros equipos que ya no se podían reparar, por lo que esta situación generó grandes problemas en la identificación (número de placa del activo), los cuales en ocasiones indicaban dos numeraciones distintas.

### **3.6.4 Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipo de Oficina**

Para la realización de la entrevista, se toma los objetivos del contrato establecido, el cual dicta las obligaciones del contratista. Seguidamente, se detallará la entrevista realizada al encargado del área de fiscalización del Subproceso de Contrataciones de la Gestión de Servicios de Apoyo, la Licda. Grettel Hernández Ovares.

- 1. ¿En alguna ocasión el contratista ha incurrido en algún daño hacia los equipos indicados en contrato?**

R/ No ha sucedido.

- 2. El contrato indica que se debe contar con al menos dos técnicos certificados en mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de oficina (grado mínimo de técnico en electrónica), ¿Esta información ha sido verificada?**

R/ No se ha verificado esta información, y no tienen ninguna certificación que indique los nombres de los técnicos.

- 3. Según contrato, las visitas deben ser trimestrales, ¿Cómo controlan las visitas del contratista?**

R/ Actualmente tengo 8 meses de estar en este puesto, por lo que tuve que diseñarme un cronograma para llevar un control de las visitas que

realiza el contratista, por lo que puedo responder de ese tiempo hasta ahora, antes desconozco si llevaban ese control.

**4. ¿Mantienen copia de los reportes generados por el contratista de los mantenimientos realizados por cada equipo?**

Para esta pregunta se le solicito los reportes de los trabajos realizados a los siguientes equipos:

- Reloj marcador (proveeduría), patrimonio 744092
- Máquina de escribir (SAD), patrimonio 740835.
- Retroproyector (Planificación), patrimonio 744025.
- Fax (Puntarenas), patrimonio 6600000013.
- Fotocopiadora (Puntarenas), patrimonio 6600003959.
- Fotocopiadora (Paso Canoas), patrimonio 6600003954.

**R/** No llevamos ningún control o ficha de cada activo, donde este indicado los trabajos preventivos o correctivos que se le hayan realizado. Solamente existen las hojas de trabajo que realiza el contratista, de las cuales no tenemos copia.

**5. ¿Existe algún formato que autorice la colocación de un repuesto donde se apruebe la calidad, el tipo, tamaño, y que este sea nuevo y original?**

**R/** No manejamos ningún formato de autorización para la colocación de repuestos, y tampoco podemos verificar que sea el que se necesita o que sea original. Tenemos deficiencia de personal para realizar esa función, y estas funciones son muy técnicas.

6. **¿Realizan visitas de control al taller del contratista para verificar los avances de los trabajos y que se estén utilizando los materiales necesarios o los repuestos originales?**

R/ En lo que llevo de fiscalizar este contrato, solamente una visita he realizado y si se me permitió el acceso, pero no he controlado el tiempo que se tarda en las reparaciones, ni los materiales utilizados.

7. **¿Cuándo el equipo averiado es reparado, el contratista genera un reporte por escrito, donde indique al menos los repuestos que se emplearon, fecha de la entrega del equipo, descripción de los daños, y cualquier otro detalle de interés?**

R/ No existe un reporte por escrito como tal, solamente las hojas de trabajo que realiza el contratista, con las cuales se da el visto bueno para efectos de pago.

**Observaciones generales.**

Durante la entrevista, el fiscalizador comento que el mismo contratista le ha indicado que hasta ahora lo están supervisando y que antes podía disponer por sí solo.

### **3.6.5 Entrevistas Realizadas a los Encargados de los Departamentos de Oficinas Centrales y Regionales**

La entrevista consta de 7 preguntas, las cuales están relacionadas con las disposiciones del contrato preventivo y correctivo de equipo de oficina y otras como medida de control de los responsables directos de los activos o bienes a revisar o reparar.

Para realizar esta entrevista, se utilizó una plataforma digital gratuita en internet, la cual se encuentra en la siguiente dirección; <https://es.surveymonkey.com>. Esta plataforma permite realizar las preguntas que se requieran, y la misma genera un link, el cual se puede compartir mediante diferentes métodos como lo son: correo electrónico, y redes sociales (Facebook, WhatsApp).

Para la distribución de esta entrevista se utilizó la red social WhatsApp, la cual fue compartida hacia 21 encargados de las oficinas, los cuales contestaban las preguntas, y la información se recopilaba en la plataforma digital.

Seguidamente se detallará el resultado obtenido por cada una de estas preguntas realizadas, donde las respuestas recibidas fueron emitidas solamente por 10 funcionarios colaboradores, durante un periodo de 48 horas que estuvo habilitada la encuesta.

Pregunta 1

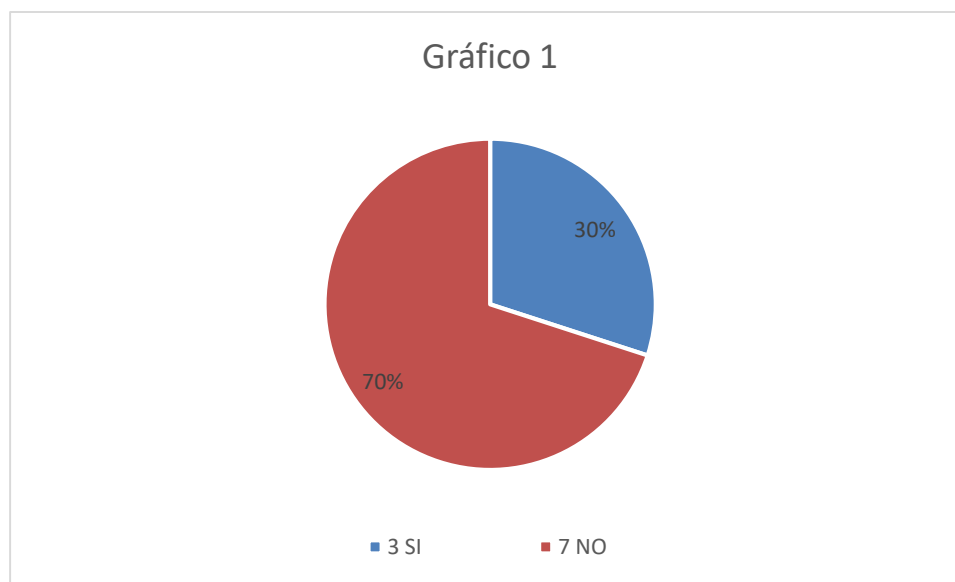
**¿La empresa KOAGUI realiza una visita cada 3 meses para la limpieza de los equipos?**

Tabla 1.

OPCIONES DE RESPUESTA-	RESPUESTAS-
( ) si	30,00% 3
( ) no	70,00% 7
TOTAL	10

Fuente: Instrumento aplicado a 10 funcionarios de las diferentes oficinas a nivel central y regional por parte del autor, enero 2019.

**Gráfico 1. Relacionado a Pregunta 1**



Fuente: Instrumento aplicado a 10 funcionarios de las diferentes oficinas a nivel central y regional por parte del autor, enero 2019.

El 30% de los funcionarios indicaron que, si se realizan las visitas cada 3 meses, y un 70% indicó que no se realizan las visitas cada 3 meses, lo cual evidencia que no se cumple con los requerimientos estipulados en contrato.

Pregunta 2

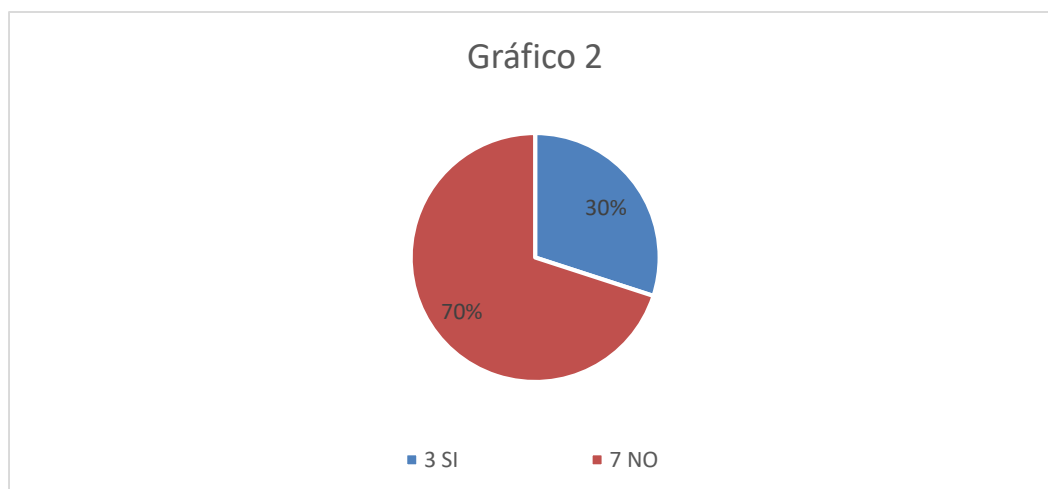
**¿Cuándo se envía a reparar un bien, por mantenimiento correctivo (daño), y esta reparación supera los cinco días (5), la empresa KOAGUI, sustituye el bien?**

Tabla 2.

OPCIONES DE RESPUESTA-	RESPUESTAS-
( ) si	30,00% 3
( ) no	70,00% 7
TOTAL	10

Fuente: Instrumento aplicado a 10 funcionarios de las diferentes oficinas a nivel central y regional por parte del autor, enero 2019.

**Gráfico 2. Relacionado a Pregunta 2**



Fuente: Instrumento aplicado a 10 funcionarios de las diferentes oficinas a nivel central y regional por parte del autor, enero 2019.

El 30% de los funcionarios indicaron que si se sustituye el bien cuando una reparación supere los 5 días, y un 70% indicó que no se sustituye el bien cuando una reparación supere los 5 días, esto demuestra que el contratista incumple en sus obligaciones según contrato, afectando la operación y el cumplimiento de los objetivos propuestos por la DGME, riesgo que pudo haberse evitado se materializara si se contara con el acompañamiento del fiscalizador para hacer que el contratista cumpla sus obligaciones.

Pregunta 3

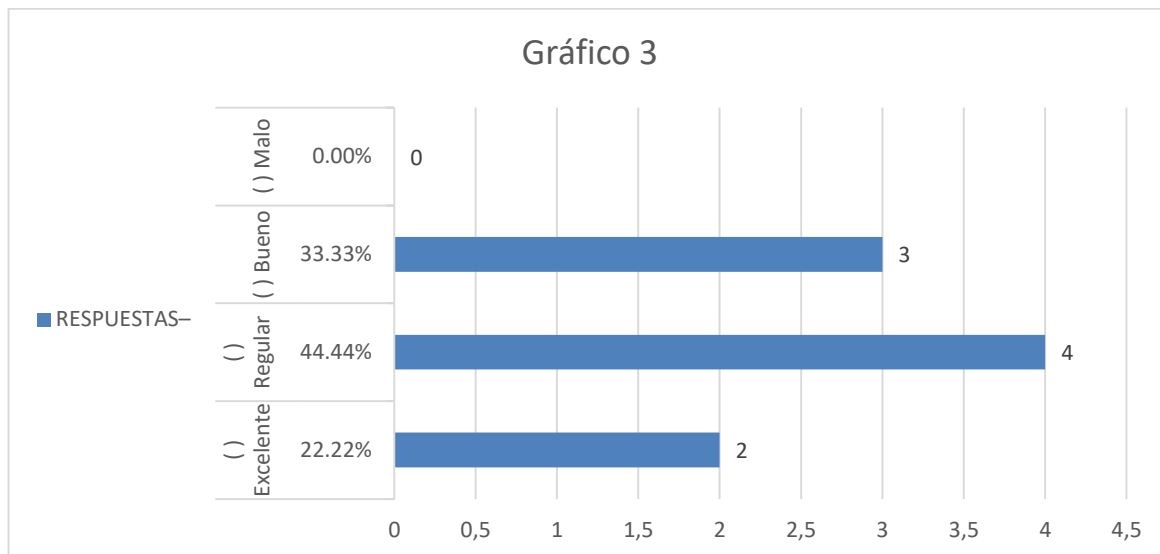
**¿Cómo calificaría el desempeño de los equipos después de haber recibido las limpiezas o reparaciones realizadas?**

Tabla 3.

OPCIONES DE RESPUESTA-	RESPUESTAS-
( ) Excelente	22,22% 2
( ) Regular	44,44% 4
( ) Bueno	33,33% 3
( ) Malo	0,00% 0
TOTAL	9

Fuente: Instrumento aplicado a 10 funcionarios de las diferentes oficinas a nivel central y regional por parte del autor, enero 2019.

**Gráfico 3. Relacionado a Pregunta 3**



Fuente: Instrumento aplicado a 10 funcionarios de las diferentes oficinas a nivel central y regional por parte del autor, enero 2019.

El 44.44% de los funcionarios califican como regular el desempeño de los equipos después de haber recibido las limpiezas o reparaciones, el 33,33 % lo califica como bueno, y el 22.22 % lo califica como excelente.

Los datos obtenidos en esta pregunta, evidencian que el trabajo realizado por el contratista no ha garantizado que los equipos continúen trabajando de forma óptima. Esta situación ha podido verse afectada posiblemente por un desconocimiento técnico de reparación o mantenimiento por parte del contratista hacia los equipos.

Pregunta 4

**Si su respuesta anterior fue: Bueno, Regular o Malo, por favor indique sus comentarios al respecto.**

Respuestas recibidas:

- Después de recibir la limpieza las impresoras tienden a imprimir con rayas o errores.
- Se realiza la reparación y rápidamente esta igual. Sucede mucho con las RICOH.
- Los bienes quedan como si no hubieran recibido mantenimiento.
- Falta de presupuesto para adquirir piezas de repuesto.
- La fotocopidora RICOH MP2550B, patrimonio 6600-003966, no quedó muy bien pues no le funciona la gaveta 2, se pega el papel.
- Los tiempos de respuesta son muy malos afectando la operación de la oficina.
- Hay veces que no funciona como antes.
- No quedan trabajando de forma óptima.

Fuente: Instrumento aplicado a 10 funcionarios de las diferentes oficinas a nivel central y regional por parte del autor, enero 2019.

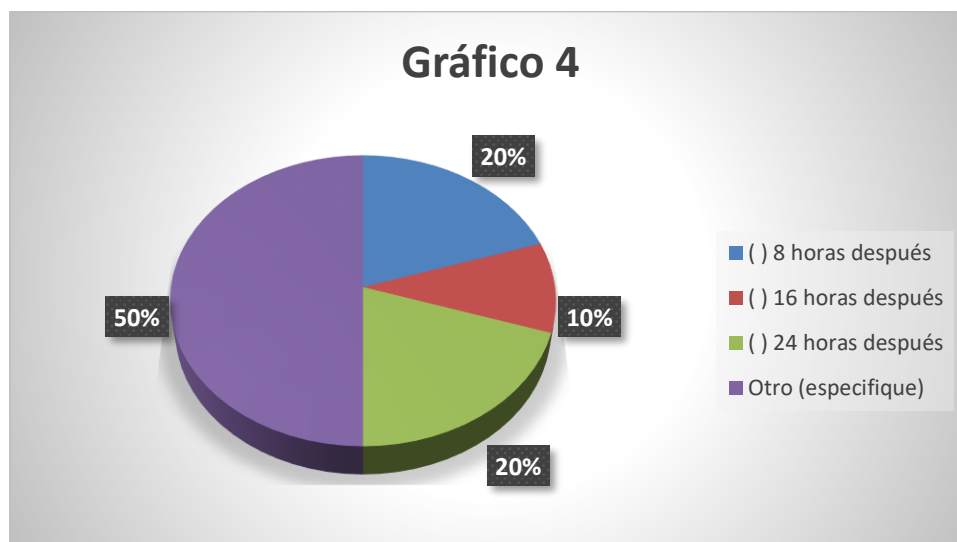
## Pregunta 5

**¿Una vez realizado el reporte de avería de un equipo, en cuanto tiempo se hace presente el técnico?**

Tabla 4.

OPCIONES DE RESPUESTA-	RESPUESTAS-
( ) 8 horas después	20,00%      2
( ) 16 horas después	10,00%      1
( ) 24 horas después	20,00%      2
Otro (especifique) <a href="#">Respuestas</a>	50,00%      5
TOTAL	10

Fuente: Instrumento aplicado a 10 funcionarios de las diferentes oficinas a nivel central y regional por parte del autor, enero 2019.

**Gráfico 4. Relacionado a Pregunta 5**

Fuente: Instrumento aplicado a 10 funcionarios de las diferentes oficinas a nivel central y regional por parte del autor, enero 2019.

El 50% de los funcionarios indicaron sus comentarios al respecto, el 20 %, indicaron que el técnico se presenta 8 horas después de haber realizado el reporte de avería, otro 20 % indicó que se presentan cada 24 horas, y un 10 % que 16 horas después. Para el 50% que opto por la respuesta que indicaba, “otro (especifique)”, las repuestas recibidas fueron las siguientes:

- En algunas ocasiones ni llegan.
- Por la lejanía normalmente llegan semanas después.
- Según cronograma.
- Hasta el momento que tengan programada la visita en Regionales.
- En momentos más de dos meses.

Las disposiciones del contrato para este caso indican que el contratista debe dar respuesta a los reportes recibidos, en un lapso de 8 horas independientemente de si el reporte es de las oficinas centrales o regionales. Por lo que esta situación ha podido verse afectada por una mala planificación por parte de la oficina fiscalizadora en los tiempos que se indicaron en el contrato.

Pregunta 6

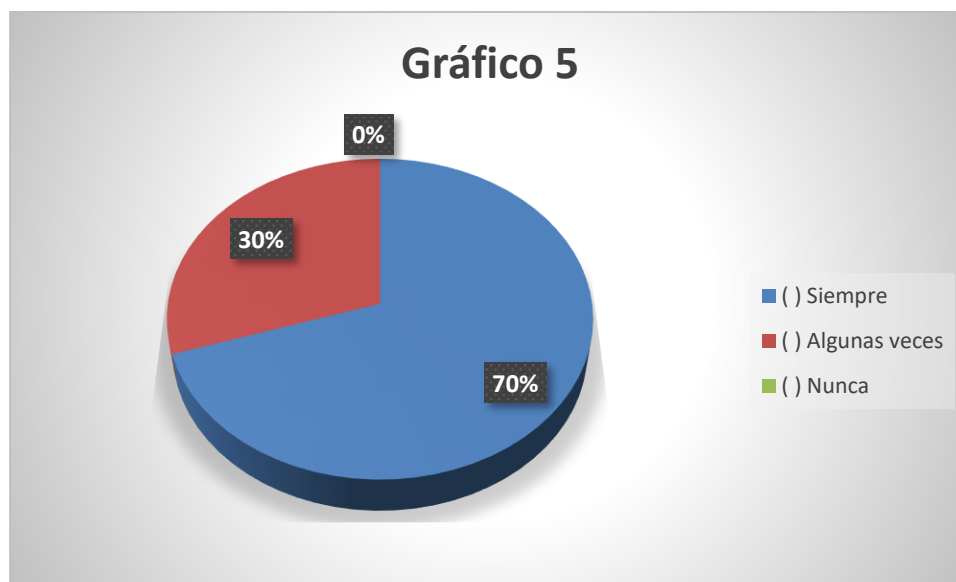
**¿Cuándo se hacen las revisiones o reparaciones, se realizan las pruebas para comprobar el buen funcionamiento?**

Tabla 5.

OPCIONES DE RESPUESTA-	RESPUESTAS-
( ) Siempre	70,00% 7
( ) Algunas veces	30,00% 3
( ) Nunca	0,00% 0
TOTAL	10

Fuente: Instrumento aplicado a 10 funcionarios de las diferentes oficinas a nivel central y regional por parte del autor, enero 2019.

**Gráfico 5. Relacionado a Pregunta 6**



Fuente: Instrumento aplicado a 10 funcionarios de las diferentes oficinas a nivel central y regional por parte del autor, enero 2019.

El 70% de los funcionarios indicaron que siempre se le realizan pruebas para comprobar el buen funcionamiento de los equipos, y un 30 % indicó que algunas veces se le realizan las pruebas. Aunque estas pruebas hayan sido realizadas, la operabilidad y continuidad del equipo no es la más óptima.

## Pregunta 7

**¿Cuándo se le realizan los mantenimientos o reparaciones correctivas, el contratista (KOAGUI), les entrega la copia de la boleta de trabajo realizado?**

Tabla 6.

OPCIONES DE RESPUESTA-	RESPUESTAS-
( ) Siempre	50,00% 5
( ) Algunas veces	10,00% 1
( ) Nunca	40,00% 4
TOTAL	10

Fuente: Instrumento aplicado a 10 funcionarios de las diferentes oficinas a nivel central y regional por parte del autor, enero 2019.

**Gráfico 6. Relacionado a Pregunta 7**

Fuente: Instrumento aplicado a 10 funcionarios de las diferentes oficinas a nivel central y regional por parte del autor, enero 2019.

El 50% de los funcionarios indicaron que siempre se les entrega una copia de la boleta del trabajo realizado, un 40 % indicó que nunca, y un 10 % indicó que algunas veces. Si bien es cierto la responsabilidad no está delegada en los funcionarios responsables de los equipos susceptibles a reparación, los mismos deben velar por que los mismos se desempeñen eficientemente, para lo cual pueden llevar un registro de las reparaciones realizadas.

### 3.6.6 Cuadro de Montos Pagados a los Contratos en Estudio.

- Servicio Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Impresoras marca Diletta.

Para la realización de este contrato, la DGME destino una estimación presupuestaria anual de 44,164,575.00 millones de colones, para lo cual el siguiente cuadro muestra los montos cancelados según el indicador del año contractual.

**Cuadro 5. Montos Pagados al Contrato de Mantenimiento Equipo de Oficina**

Año contrato	Indicador	Monto pagado por la DGME	Porcentaje de pago realizado
Primero	2013/2014	¢45 808 973,08	103,72%
Segundo	2014/2015	¢85 762 274,95	194,19%
Tercero	2015/2016	¢39 973 260,44	90,51%
Cuarto	2016/2017	¢23 861 878,79	54,03%
Quinto	2017/2018	¢81 679 084,92	184,94%
Sexto	2018/2019	¢30 907 213,34	69,98%

Esto quiere decir que en promedio se le han cancelado anualmente al contratista, 51,332,114.25 millones de colones, lo que significa un 16,23 % de más, sobre el monto presupuestado.

- Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para Gabinetes RACKS, y Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Aires Acondicionados.

Para la realización de estos contratos, los cuales fueron adjudicados al mismo proveedor, la DGME destino una estimación presupuestaria anual de 55,000,000.00 millones de colones, para lo cual el siguiente cuadro muestra los montos cancelados según el indicador del año contractual.

**Cuadro 6. Montos Pagados a los Contratos de Mantenimiento de Racks y Aires Acondicionados.**

<b>Año contrato</b>	<b>Indicador</b>	<b>Monto pagado por la DGME</b>	<b>Porcentaje de pago realizado</b>
Primero	2013/2014	¢4 662 753,98	8,48%
Segundo	2014/2015	¢86 155 928,37	156,65%
Tercero	2015/2016	¢40 500 771,84	73,64%
Cuarto	2016/2017	¢27 880 383,14	50,69%
Quinto	2017/2018	¢28 880 977,10	52,51%
Sexto	2018/2019	¢18 385 942,81	33,43%

Esto quiere decir que en promedio se le han cancelado anualmente al contratista, 34,411,126.21 millones de colones, lo que significa un 67,57 % del monto presupuestado.

- Servicio Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Impresoras marca Diletta.

Para la realización de este contrato, la DGME destino un presupuesto anual de 50,463,200.00 millones de colones, para lo cual el siguiente cuadro muestra los montos cancelados según el indicador del año contractual.

**Cuadro 7. Montos Pagados al Contrato de Mantenimiento Equipo de Oficina.**

<b>Año Contrato</b>	<b>Indicador</b>	<b>Monto pagado por la DGME</b>	<b>Porcentaje de Pago Realizado</b>
Primero	2014/2015	¢46 935 800,15	93,01%
Segundo	2015/2016	¢46 389 697,65	91,93%
Tercero	2016/2017	¢47 077 613,33	93,29%
Cuarto	2017/2018	¢39 571 719,91	78,42%

Esto quiere decir que en promedio se le han cancelado anualmente al contratista, 44,993,707.76 millones de colones, lo que significa un 89,16 % anual del monto presupuestado.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 4.1 CONCLUSIONES

No siempre verifican o constatan que los técnicos indicados en contrato, sean los que realizan las visitas, situación que puede generar una mala revisión o manipulación del equipo, ocasionando su mal funcionamiento, o inclusive el robo del mismo.

Existe una gran debilidad por el incumplimiento en las visitas establecidas de forma trimestral según el contrato, ya que no se cumplen de la forma establecida.

No siempre se cumplen los tiempos de respuesta establecidos, debido a que, una vez realizado el reporte correspondiente los tiempos de respuesta del proveedor, pueden llegar a duplicar el tiempo indicado.

No existen formularios de control que permitan verificar el trabajo que se realizó, tal como la colocación de repuestos originales.

Cuando los contratos incluyen la sustitución de los equipos que estén en reparación, no siempre se cumple.

Los trabajos realizados no siempre garantizan el buen funcionamiento de los equipos, porque estos presentan problemas en su funcionamiento poco tiempo después de ser revisados.

No existe un proceso de comunicación entre el usuario del equipo y el fiscalizador del contrato, que garantice una correcta y oportuna revisión o reparación de los equipos.

La oportunidad de atención de los servicios requeridos en los contratos, no aseguran ser de óptima calidad, ya que las operaciones que se requieren atender con estos contratos no se garantizan al cien por ciento, al contrario, estos procesos no se han cumplido con eficacia y mucho menos eficientemente.

No todos los fiscalizadores brindan un acompañamiento durante las visitas del contratista.

No todos los fiscalizadores llevan el control de los mantenimientos realizados a los equipos, sean preventivos o correctivos.

El control interno que se ejerce sobre los contratos adjudicados para mantenimiento preventivo y correctivo de equipos en la DGME, presenta muchas debilidades en su organización, tal como que no existe un procedimiento de control y fiscalización establecido por la institución, y esto afecta el cumplimiento de la calidad de los servicios que brinda la institución.

Según el artículo 11 de la ley de Control Interno, es obligación del jerarca institucional y sus titulares subordinados, la responsabilidad de tomar las medidas correspondientes para que los controles sean extendidos, modificados y cambiados,

cuando se realiza la contratación de servicios de apoyo con terceros. Por lo que, estos controles y organización para las actividades de control y fiscalización dentro de la DGME, no ha tenido una buena dirección para lograr el cumplimiento de los objetivos trazados a la hora de realizar la contratación de servicios de apoyo con terceros.

## 4.2 RECOMENDACIONES

Verificar siempre la disponibilidad y atención de personal calificado en el cumplimiento contractual y estos sean quienes se indican en contrato para así poder garantizar la funcionabilidad y seguridad tanto de los equipos como de la información que se maneja dentro de la institución.

Llevar un expediente de seguimiento o control por contrato, mediante el cual se pueda evidenciar los servicios brindados con todos sus detalles, ejemplo: tiempos, quien realizo el trabajo, tipo de trabajo realizado, persona que superviso el proceso, etc. Además de todas las anotaciones que se consideren pertinentes durante el proceso.

Que el funcionario responsable de la fiscalización, realice visitas periódicas siempre que haya bienes en reparación dentro del taller del contratista, y que, apoyado en un formulario realice los controles que establece el contrato según corresponda.

Controlar mediante una bitácora las visitas programadas y que la misma sea firmada y sellada por el encargado de la oficina visitada. Además, que exista un acompañamiento por parte de los fiscalizadores o quien estos designen, durante los procesos preventivos o correctivos.

Verificar que cuando se retire un bien para reparación, y este supere el plazo en días establecido en el contrato, el contratista suministre un bien de iguales

condiciones o superiores, durante el tiempo que dure la reparación, y así no afectar las operaciones.

Controlar los tiempos de respuesta para la atención de solicitudes de averías realizadas, especialmente las que se realizan por parte de las oficinas regionales.

Realizar siempre las pruebas correspondientes a los equipos una vez que se le haya realizado el mantenimiento preventivo o correctivo, y que estas pruebas sean realizadas bajo supervisión del fiscalizador del contrato o quien este designe, dejando constancia de dicho proceso en la bitácora correspondiente.

Que basado en las obligaciones que indica la ley de control interno en sus artículos 10 y 11, la institución elabore un procedimiento formal que establezca el seguimiento y control para el cumplimiento de los contratos cuando se lleve a cabo una desconcentración de competencias, o la contratación de servicios de apoyo con terceros.

## **BIBLIOGRAFÍA**

## 5.1 Bibliografía Citada

Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, Ley 8 131 Costa Rica.

Barrantes, R. (2007). Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo. San José, CR: Euned.

Código de Trabajo, Ley No. 2 de 26 de agosto de 1943 Costa Rica.

Chiavenato, I. (1998-2006). Introducción a la Teoría General de la Administración (3era & 7ma ed). México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. 5ta edición. Bogotá. Mc Graw Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Octava edición. México. Mc Graw Hill Interamericana.

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (1991). Metodología de la Investigación. (3era ed). México: McGraw Hill.

Kuhn, T. (1962). La estructura de las revoluciones científicas. Fondo de Cultura Económica, México.

## 5.2 Bibliografía electrónica

Actualidad Empresa. Eficacia, eficiencia y efectividad en el desempeño del trabajo. Recuperado de <http://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>

Dirección General de Migración y Extranjería. 2019. Recuperado de <http://migracion.go.cr/institucion/organigrama/DGME.pdf>

<https://www.cgr.go.cr/02-consultas/pf/ca/ca-proced-ordinarios.html>

## **ANEXOS**

## 6.1 Cuestionarios

### **Servicio Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Impresoras marca Diletta.**

1. En el contrato se indica el nombre del técnico que debe realizar los mantenimientos, y sus calidades técnicas. ¿Ustedes corroboran que los técnicos que realizan las visitas de mantenimiento sean los o el indicado en contrato?
2. Según contrato, las visitas deben ser trimestralmente, ¿Cómo controlan las visitas del contratista?
3. ¿Controlan los tiempos que se tarda en el mantenimiento preventivo o correctivo?
4. ¿Se realizan las sustituciones de equipo cuando alguno se encuentra fuera de servicio?
5. ¿Considera que las visitas realizadas de mantenimiento preventivo correctivo, garantizan la continuidad de los equipos?

**Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para Gabinetes RACKS.**

1. En el contrato se indica el nombre del técnico que debe realizar los mantenimientos, y sus calidades técnicas. ¿Ustedes corroboran que los técnicos que realizan las visitas de mantenimiento sean los indicados en contrato?
2. Según contrato, las visitas deben ser trimestralmente, ¿Cómo controlan las visitas del contratista?
3. ¿Controlan los tiempos que se tarda en el mantenimiento preventivo o correctivo?
4. ¿Se realizan las sustituciones de equipo cuando alguno se encuentra fuera de servicio?
5. ¿Considera que las visitas realizadas de mantenimiento preventivo o correctivo, garantizan la continuidad de los equipos?
6. ¿Mantienen copia de los reportes generados por el contratista de los mantenimientos realizados por cada equipo?

**Servicio Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Aires Acondicionados.**

1. En el contrato se indica el nombre del técnico que debe realizar los mantenimientos, y sus calidades técnicas. ¿Ustedes corroboran que los técnicos que realizan las visitas de mantenimiento sean los indicados en contrato?
2. Según contrato, las visitas deben ser trimestralmente, ¿Cómo controlan las visitas del contratista?
3. ¿Controlan los tiempos que se tarda en el mantenimiento preventivo o correctivo?
4. ¿Se realizan las sustituciones de equipo cuando alguno se encuentra fuera de servicio?
5. ¿Considera que las visitas realizadas de mantenimiento preventivo o correctivo, garantizan la continuidad de los equipos?
6. ¿Mantienen copia de los reportes generados por el contratista de los mantenimientos realizados por cada equipo?

### **Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipo de Oficina.**

1. ¿En alguna ocasión el contratista ha incurrido en algún daño hacia los equipos indicados en contrato?
2. El contrato indica que se debe contar con al menos dos técnicos certificados en mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de oficina (grado mínimo de técnico en electrónica), ¿Esta información ha sido verificada?
3. Según contrato, las visitas deben ser trimestrales, ¿Cómo controlan las visitas del contratista?
4. ¿Mantienen copia de los reportes generados por el contratista de los mantenimientos realizados por cada equipo?
5. ¿Existe algún formato que autorice la colocación de un repuesto donde se apruebe la calidad, el tipo, tamaño, y que este sea nuevo y original?
6. ¿Realizan visitas de control al taller del contratista para verificar los avances de los trabajos y que se estén utilizando los materiales necesarios o los repuestos originales?
7. ¿Cuándo el equipo averiado es reparado, el contratista genera un reporte por escrito, donde indique al menos los repuestos que se emplearon, fecha de la entrega del equipo, descripción de los daños, y cualquier otro detalle de interés?

Soy estudiante de la Universidad Hispanoamericana, sede Heredia. El contenido de la encuesta es totalmente confiable, por lo que garantiza el anonimato del caso. Agradecemos su colaboración pues nos ayudará a valorar como se encuentra la fiscalización y control interno del contrato "SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE OFICINA" por parte de la empresa KOAGUI S.A

- Marque la respuesta que considere correcta marcando con una "X".
- Favor anotar las observaciones oportunas cuando se le solicita.

1. ¿la empresa KOAGUI realiza una visita cada 3 meses para la limpieza de los equipos?

si  no

2. ¿Cuándo se envía a reparar un bien, por mantenimiento correctivo (daño), y esta reparación supera los cinco días (5), la empresa KOAGUI, sustituye el bien?

si  no

3. ¿Cómo calificaría el desempeño de los equipos después de haber recibo las limpiezas o reparaciones realizadas?

Excelente  Regular

Bueno  Malo

4. Si su respuesta anterior fue: Bueno, Regular o Malo, por favor indique sus comentarios al respecto.

---

5. ¿Una vez realizado el reporte de avería de un equipo, en cuanto tiempo se hace presente el técnico?

8 horas después  16 horas después  24 horas después  Otro, indique: \_\_\_\_\_

6. ¿Cuándo se hacen las revisiones o reparaciones, se realizan las pruebas para comprobar el buen funcionamiento?

Siempre  Algunas veces  Nunca

7. ¿Cuándo se le realizan los mantenimientos o reparaciones correctivas, el contratista (KOAGUI), les entrega la copia de la boleta de trabajo realizado?

Siempre  Algunas veces  Nunca

## Cronograma mantenimiento Equipos Auto contenido (RACKS)

### Cronograma mantenimientos Autocontenidos 2019

Oficina	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha
Mes de mantenimiento	Febrero	Mayo	Agosto	Noviembre
Oficinas Centrales	Primer semana	Primer semana	Primer semana	Primer semana
La unica	Data Center	Data Center	Data Center	Data Center
Aeropuerto Juan Santamaria	Primer semana Tecnico de Soporte	Primer semana Tecnico de Soporte	Primer semana Tecnico de Soporte	Primer semana Tecnico de Soporte
Oficina Regional	18/02/2019	20/05/2019	19/08/2019	18/11/2019
Paso Canos	Henry	Josue	Porfirio	Pablo
Guatemala	11/02/2019	13/05/2019	22/08/2019	11/11/2019
Peñas Y Daniel	Porfirio	Pablo	Henry	Josue
	Febrero	Mayo	Agosto	Noviembre
	Pablo	Pablo	Henry	Josue

**DECLARACIÓN JURADA**

Yo Edward Fabián Barrantes Umaña, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-1001-0705, egresado de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Bachillerato, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: **Evaluar el control interno que se ejerce sobre el cumplimiento de los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo que realiza la Dirección General de Migración y Extranjería, así como la efectividad de los mismos.**

es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los dieciocho días del mes de febrero del año dos mil diecinueve.



Firma del estudiante

Cédula: 1-1001-0705

**CARTA DEL TUTOR**

San José 18 de febrero 2019

Señores  
 Departamento de Registro  
 Carrera Contaduría Pública  
 Universidad Hispanoamericana Heredia

Estimados Señores:

El estudiante Edward Fabián Barrantes Umaña, cédula de identidad número 1-1001-0705, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "**Evaluar el control interno que se ejerce sobre el cumplimiento de los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo que realiza la Dirección General de Migración y Extranjería, así como la efectividad de los mismos.**" El cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato.

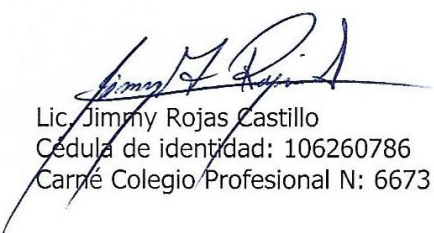
En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación, antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente información:

a) ORIGINAL DEL TEMA.	10%	
b) CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCE.	20%	
c) COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.	30%	
d) RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	
e) CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	
TOTAL	100%	

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



Lic. Jimmy Rojas Castillo  
 Cédula de identidad: 106260786  
 Carné Colegio Profesional N: 6673

## CONSTANCIA DE LECTOR

Heredia, 18 de marzo de 2019

Señores  
Departamento de Registro  
**Universidad Hispanoamericana**

Estimados Señores:

He leído la tesina del estudiante Edward Barrantes Umaña, cédula 1-1001-0705 misma que presenta para optar por el Grado de Bachillerato en Contaduría Pública, titulada:

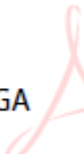
**“Evaluar el control interno que se ejerce sobre el cumplimiento de los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos que se adjudican a entidades externas, suscritos por la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), así como la efectividad de los mismos.”**

Asimismo hago constar que he revisado y constatado los aspectos de contenido, estructura e interpretación de la misma que son necesarios para el cumplimiento de los requisitos solicitados por la Universidad.

Certificando mediante la presente la exactitud y calidad de la misma, se considera que el trabajo en cuestión, presenta el nivel requerido y es apto para su presentación y defensa pública, ante el tribunal examinador correspondiente y en la fecha que se establezca.

Atentamente,

YHORG  
ANTONIO  
PORRAS VEGA  
(FIRMA)



Firmado digitalmente  
por YHORG ANTONIO  
PORRAS VEGA (FIRMA)  
Fecha: 2019.03.18  
10:53:49 -06'00'

Lic. Yhorgo Porras Vega, MAP  
Lector de Tesina  
Carné Profesional 015913

## CARTA DE REVISIÓN FILOLÓGICA

San José, 22 de marzo de 2019

**SEÑORES**

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**Estimados señores:**

Por este medio, yo, Bolívar Bolaños Calvo, mayor, casado, filólogo, incorporado al Colegio de Licenciados y Profesores, con el número de carné 2 949, vecino de Turrúcares de Alajuela, portador de la cédula de identidad 202790320, hago constar:

1. Que he revisado el PROYECTO DE GRADUACIÓN (tesina) para optar por el grado académico de BACHILLERATO EN CONTADURÍA PÚBLICA, denominado:

**“Evaluar el control interno que se ejerce sobre el cumplimiento de los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos que se adjudican a entidades externas, suscritos por la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), así como la efectividad de los mismos.”**

2. Que se le han hecho las correcciones pertinentes en acentuación, ortografía, puntuación, concordancia gramatical y otras del campo filológico.

En espera de que mi participación satisfaga los requerimientos de la Universidad.

Se suscribe, atentamente,

**Dr. Bolívar Bolaños Calvo**  
No. 2 949  
202790320  
solymsa@racsa.co.cr

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA  
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)  
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA  
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 28 de abril de 2019

Señores:  
Universidad Hispanoamericana  
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito Edward Fabián Barrantes Umaña con número de identificación 1-1001-0705 autor (a) del trabajo de graduación titulado: **Evaluar el control interno que se ejerce sobre el cumplimiento de los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos que se adjudican a entidades externas, suscritos por la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), así como la efectividad de los mismos.** Presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar por el título de Bachillerato en Contaduría Pública; Si autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que, con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,



Edward Fabián Barrantes Umaña  
1-1001-0705

**ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)  
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y  
PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

**Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional**

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.

b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana

c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.