

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON
ÉNFASIS EN GERENCIA**

*Tesis para optar por el grado académico de
Licenciatura*

**ANALISIS DEL PROCESO Y MANEJO DE
LA PLATAFORMA DEL SISTEMA
INTEGRADO DE COMPRAS PÚBLICAS
(SICOP) POR PARTE DE LOS
PROVEEDORES DE LA MUNICIPALIDAD DE
SAN JOSÉ, EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL
AÑO 2022.**

RONALD FABIAN RETANA PANIAGUA

Agosto, 2022

Índice de Contenido

Índice de Contenido.....	2
Índice de Tablas.....	9
Índice Gráficos	10
Índice de Figuras	11
Agradecimientos.....	12
Dedicatoria	13
Resumen	14
Abstract.....	16
CAPTULO I	17
INTRODUCCIÓN.....	17
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.....	19
1.1.2 Delimitación del problema	30
1.1.3 Justificación.....	31
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	31
1.3 OBJETIVOS.....	31
1.3.1 Objetivo general	32
1.3.2 Objetivos específicos.....	32
CAPÍTULO II.....	33

MARCO REFERENCIAL	33
2.1 MARCO TEÓRICO	34
2.1.1 Avance de las compras publicas.....	34
2.1.2 Estandarización.....	35
2.1.3 Automatización.....	36
2.1.4 Transformación Digital	37
2.2 MARCO CONCEPTUAL	38
2.2.1 CompraRED	39
2.2.2 Mer-link	41
2.2.3 SICOP	41
2.2.4 Sistema de compras públicas.....	42
2.2.5 Pensamiento estratégico	43
2.2.6 Contratación Administrativa	43
2.2.7 Ley de contratación administrativa	44
2.2.8 Decreto N.º 38830-H-MICITT	45
2.2.9 Procedimiento de Contratación Administrativa	46
2.2.10 Administración	46
2.3 Marco contextual	49
2.3.1 Antecedentes.....	50
2.3.2 Misión y Visión	51

2.3.3 Objetivos.....	51
2.3.5 Pilares	52
CAPÍTULO III	55
MARCO METODOLÓGICO	55
3.1 Enfoque.....	56
3.1.1 Enfoque cuantitativo.....	56
3.1.2 Enfoque cualitativo.....	56
3.1.3 Enfoque mixto	56
3.2 ALCANCE	57
3.2.1 Alcance Exploratorio.....	57
3.2.2 Alcance Descriptivo	57
3.2.3 Alcance Correlacional	57
3.2.4 Alcance Explicativo o Causal.....	58
3.3 DISEÑO	58
3.3.1 Diseño no Experimental	58
3.3.2 Diseño Experimental	58
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO.....	59
3.4.1 Población	59
3.4.2 Tipo de muestra	60
3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión	62

3.4.4 Consideraciones éticas.....	63
3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	64
3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS	64
3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	67
CAPÍTULO IV	68
RESULTADOS	68
4.1 RESULTADO PREGUNTA 1	69
4.2 RESULTADO PREGUNTA 2.....	70
4.3 RESULTADO PREGUNTA 3.....	72
4.4 RESULTADO PREGUNTA 4.....	74
4.5 RESULTADO PREGUNTA 5.....	76
4.6 RESULTADO PREGUNTA 6.....	78
4.7 RESULTADO PREGUNTA 7.....	80
4.8 RESULTADO PREGUNTA 8.....	82
4.9 RESULTADO PREGUNTA 9.....	84
4.10 RESULTADO PREGUNTA 10.....	86
4.11 RESULTADO PREGUNTA 11	88
4.12 RESULTADO PREGUNTA 12.....	90
4.13 RESULTADO PREGUNTA 13	92
4.14 RESULTADO PREGUNTA 14.....	94

4.15 RESULTADO PREGUNTA 15	96
4.16 RESULTADO PREGUNTA 16	98
4.17 RESULTADO PREGUNTA 17	100
4.18 RESULTADO PREGUNTA 18	102
4.19 RESULTADO PREGUNTA 19	103
4.20 RESULTADO PREGUNTA 20	105
CAPÍTULO V	107
DISCUSIÓN	107
CAPÍTULO VI	116
CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	116
6.1 Conclusiones	117
6.1.1 Objetivo #1	117
6.1.2 Objetivo #2	118
6.1.3 Objetivo #3	119
6.2 Limitaciones	120
CAPITULO VII	121
PROPUESTA	121
7.1 Nombre de la propuesta	122
7.2 Institución, organización o población en la cual se desarrollará	122
7.3. Objetivo general y específico de la propuesta	122

7.3.1 Objetivo general de la propuesta	122
7.3.1 Objetivos específicos de la propuesta.....	122
7.4 Cronograma de actividades y responsables (Gráfico de Gantt)	122
7.5 Presupuesto necesario para su implementación.	124
7.6 Descripción detallada de las fases de la propuesta	124
7.6.1 Primer Bimestre.....	124
7.6.2 Segundo Bimestre.....	125
7.6.3 Tercer Bimestre	125
7.6.4 Cuarto Bimestre.....	126
7.6.5 Quinto Bimestre.....	127
7.6.6 Sexto Bimestre.....	127
7.7 Referencias (en formato APA)	128
Referencias	129
Anexos.....	135
Anexo 1: Entrevista para oferentes.....	136
Anexo 2: Declaración Jurada.....	140
Anexo 3: CARTA DEL TUTOR.....	141
Anexo 4: CARTA DE LECTOR.....	142

Anexo 5: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA
CONSULTA, LA REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION 143

Anexo 6: LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DEL AUTOR PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO..... 144

Índice de Tablas

Tabla 1. Fuente: Contraloría General de la República.	24
Tabla 2. Fuente: Contraloría General de la República	25
Tabla 3: Apoyo al Cálculo de una Muestra por Niveles de Confianza	60
Tabla 4: Elaboración propia (2022).	63
Tabla 5: Elaboración propia (2022)	66
Tabla 6: Elaboración propia (2022).	69
Tabla 7: Elaboración propia (2022).	70
Tabla 8: Elaboración propia (2022).	72
Tabla 9: Elaboración propia (2022).	74
Tabla 10: Elaboración propia (2022).	76
Tabla 11: Elaboración propia (2022).	78
Tabla 12: Elaboración propia (2022).	80
Tabla 13: Elaboración propia (2022).	82
Tabla 14: Elaboración propia (2022).	84
Tabla 15: Elaboración propia (2022).	86
Tabla 16: Elaboración propia (2022).	88
Tabla 17: Elaboración propia (2022).	90
Tabla 18: Elaboración propia (2022).	92
Tabla 19: Elaboración propia (2022).	94
Tabla 20: Elaboración propia (2022).	96
Tabla 21: Elaboración propia (2022).	98
Tabla 22: Elaboración propia (2022).	100
Tabla 23: Elaboración propia (2022).	102
Tabla 24: Elaboración propia (2022).	103
Tabla 25: Elaboración propia (2022).	105
Tabla 26: Elaboración propia (2022)	123

Índice Gráficos

Gráfico 1: Elaboración propia (2022).	69
Gráfico 2: Elaboración propia (2022).	70
Gráfico 3: Elaboración propia (2022).	72
Gráfico 4: Elaboración propia (2022).	74
Gráfico 5: Elaboración propia (2022).	76
Gráfico 6: Elaboración propia (2022).	78
Gráfico 7: Elaboración propia (2022).	80
Gráfico 8: Elaboración propia (2022).	82
Gráfico 9: Elaboración propia (2022).	84
Gráfico 10: Elaboración propia (2022).	86
Gráfico 11: Elaboración propia (2022).	88
Gráfico 12: Elaboración propia (2022).	90
Gráfico 13: Elaboración propia (2022).	92
Gráfico 14: Elaboración propia (2022).	94
Gráfico 15: Elaboración propia (2022).	96
Gráfico 16: Elaboración propia (2022).	98
Gráfico 17: Elaboración propia (2022).	100
Gráfico 18: Elaboración propia (2022).	102
Gráfico 19: Elaboración propia (2022).	103
Gráfico 20: Elaboración propia (2022).	105

Índice de Figuras

Ilustración 1. Fuente: Contraloría General de la República	35
--	----

Agradecimientos

Agradezco primeramente a Dios por darme la oportunidad de estudiar y llegar hasta este punto. Segundo a mi familia que estuvo apoyándome en todo momento y sobre todo a mi hermana que no me permitió desistir en ningún momento. Por último y no menos importante a don Hernán Vargas Ramírez, que con su paciencia, sabiduría y empuje fue de apoyo en todo momento para lograr culminar esta investigación.

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación y todo este esfuerzo se lo dedico a mi familia, los cuales fueron mi principal apoyo en todo momento desde que inicie la universidad, pero principalmente a mi hermana, la cual fue mi principal apoyo en toda la universidad. Ella fue la que me enseñó a que ningún obstáculo es motivo para desanimarse y me mostro el camino para saber cómo pasar por ese obstáculo. Segundo, a mi madre que con su apoyo incondicional y a la distancia, logro incitarme a culminar una etapa que ni cuando era niño llegue a pensar en hacerlo, ya que quería tener otra profesión, y cumpliera no solo un sueño mío sino también suyo.

También le dedico este logro a mi padre que fue el que me dio las herramientas para hacerlo y mi principal apoyo en todo momento, desde el colegio hasta la universidad, fue el que me enseñó a no desistir y seguir adelante con mis metas.

Resumen

Con el fin de promover la transparencia en el área de compras públicas, es la razón por la cual nace SICOP, en donde esta plataforma pone a disposición de los posibles candidatos o interesados toda la información referente a el presupuesto que posee X o Y institución para la compra de bienes y servicios, los cronogramas de trabajo, así como los principales proyectos de adquisición que la institución ha emprendido. De manera paralela se abre a conocimiento público por medio de la evaluación de los proyectos de adquisiciones, los resultados de la gestión de compras.

Según La Contraloría General de la República “Cabe destacar que desde el año 2013 la Contraloría General de la República formalizó el uso del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) como mecanismo para tramitar sus contrataciones.” (Pág. Oficial) Por consiguiente, es fundamental que el país como tal haya dado el paso hacia la sistematización de las compras públicas, para lograr la optimización del recurso público para lograr abarcar de con eficacia y eficiencia las crecientes demandas ciudadanas.

De acuerdo con la información suministrada en la página oficial de La Contraloría General de la República (2019):

En cuanto a los ahorros y beneficios en el uso del SICOP, en el período 2017 se generó un ahorro que representa un 20,8% del total de compras públicas registradas en SIAC y un 0,9% del PIB durante ese año. Considerando el escenario de incorporar al SICOP en el 2017 el 50% y 100% de procedimientos pendientes de contratación administrativa tramitados por otros medios, el potencial de ahorro estimado con respecto al PIB es de 1,23% y 1,55% respectivamente. (p.5)

Sumado a la información anterior, cabe mencionar que algunas de los aspectos positivos que buscan obtener son:

- La modernización del modelo de compras públicas.
- Obtener las mejores ofertas de precios de los productos.
- Reducir el tiempo del trámite para el Estado y el sector privado.
- Aumentar la competitividad de las empresas locales y el Estado
- Implementar el modelo cero papel y virtualización de las proveedurías.
- Incentivar una cultura de cambio.
- Pero, sobre todo, lograr una mayor transparencia en los procesos de contratación.

Abstract

To promote transparency in the area of public shopping, SICOP was created. This platform helps that every potential candidate or interested people all the referent information regarding the budget that has X or Y institution to purchase services and assets, work schedules, and the main acquisition projects that the institution has undertaken. At the same time, every person has the opportunity to evaluate the acquisition projects. And the results of procurement projects through public evaluation.

According La Contraloría General de la República "It should be noted that since 2013 La Contraloría General de la República formalized the use of the Integrated System of Public Procurement (SICOP) as a mechanism to process their contracts". Therefore, is fundamental that the country has become towards systematized public shopping. To achieve the optimization of public recourses and to cover the growing citizen demands effectively and efficiently.

On the report provided by the official page of La Contraloría General de la República (2019):

Regarding the savings and benefits in the use of the SICOP, in the 2017 period savings were generated that represent 20.8% of the total public purchases registered in SIAC and 0.9% of GDP during that year. Considering the scenario of incorporating into the SICOP in 2017 50% and 100% of pending administrative contracting procedures processed by other means, the estimated savings potential with respect to GDP is 1.23% and 1.55%, respectively. (p.5)

It is important to mention some positive aspects they would like to achieve:

- The modernization of the public procurement model.

- Get the best price deals on products.
- Reduce the processing time for the State and the private sector.
- Increase the competitiveness of local companies and the State
- Implement the paperless model and virtualization of suppliers.
- Encourage a culture of change.
- But achieve greater transparency in contracting processes.

CAPTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según Arias (2021):

El planteamiento del problema es la fase inicial de toda investigación científica, en este apartado se concentra la idea principal de la investigación y el motivo que lleva al investigador a elegir estudiar dicho tema; es lo que el investigador es capaz de observar o percibir dentro de un determinado contexto y guía al lector a decidir por la lectura del estudio. (p.2)

Con esta investigación se busca generar un análisis de la plataforma del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), para evaluar el manejo y la importancia para cada uno de los proveedores de la plataforma que brindan sus servicios a la Municipalidad de San José.

Como bien se conoce, esta plataforma fue creada para que cada uno de los procesos licitatorios sean más transparentes, como se indica en el decreto ejecutivo 41438, en el artículo 4° de Principios rectores del uso de SICOP,

“Toda la actividad contractual que se realice por medio de SICOP garantizará la transparencia, la libre competencia, la igualdad, el libre acceso, la integridad, la neutralidad, la seguridad, la consistencia, la confidencialidad y el no repudio de las actuaciones.” (Art.4)

Con base a lo anterior, la plataforma de SICOP busca ser una herramienta facilitadora para instituciones como proveedores para las evaluaciones de distintos procesos licitatorios buscando una mayor integridad y transparencia en cada uno. Con esto se intenta identificar cual es la importancia que cada proveedor le da a la plataforma, cuestionando su manejo y su conocimiento

de esta, ya que se ha identificado que no todos los proveedores han logrado adquirir el conocimiento o bien no les ha dado la importancia necesaria que debería recibir.

La finalidad del trabajo será identificar que tan importante es para los proveedores de la Municipalidad de San José, el conocer sobre la plataforma de SICOP y poder tener el manejo de esta para ofrecer sus bienes o servicios.

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

1.1.1.1 Antecedente nacional 1

En el año 2009, la universidad INCAE Business School realizó un trabajo de investigación, el cual su tema fue “Estrategia para la adopción, apropiación e implementación de un sistema de compras electrónicas en Costa Rica”. Este trabajo busca identificar cuáles son los pros y contras que podría haber traído la implementación de Mer-link como plataforma para la presentación de licitaciones.

En dicha investigación se mencionan muchos beneficios de los cuales los siguientes son los principales:

- “La Gobernabilidad”: se trata de crear una forma más ágil y eficaz para que todos los participantes, ya sean instituciones o proveedores, logren realizar todas las gestiones de manera digital.
- “Efectividad”: aunado al beneficio de gobernabilidad, tenemos el de efectividad con el cual se identifica que, al ser un proceso digital, se reducen todos los trámites y gestiones que detenían de cierta manera las contrataciones, adicionalmente a eso la digitalización de los concursos llega a traer una mayor cantidad de proveedores lo cual puede hacer que cada institución haga una reducción de gastos.

- “Desarrollo equitativo”: Este beneficio es el que poseen principalmente los proveedores, ya que podían participar empresas grandes, medianas y pequeñas, así mismo como persona física, lo cual generaría una mayor cantidad de oferentes.

1.1.1.2 Antecedente nacional 2

En el 2009, Juan Carlos Campos Herrera presento su tesis titulada “Procedimiento de contratación administrativa y su incidencia en la prestación de los servicios públicos”. Juan Carlos en su proyecto busca dar a conocer la importancia de alguno de los procesos que son necesarios para cumplir la Ley de Contratación Administrativa.

Juna Carlos en su trabajo menciona que existen dos tipos de procedimiento, “el procedimiento administrativo y el procedimiento de contratación administrativa” de los cuales, el primero corresponde a los procesos que se deben de realizar por parte de las instituciones y proveedores y el segundo a las condiciones que se deben cumplir para cada uno de los procedimientos administrativos.

Además, Juan Carlos Campos (2009) menciona en la tesis

El cumplimiento estricto del procedimiento es un deber de la administración y tiene indudable trascendencia, pues su violación constituye una irregularidad que puede viciar el acto. Por ejemplo, un cartel de licitación sin sistema de evaluación o un acto de adjudicación emitido sin sujeción a dicho sistema son actos viciados de nulidad. (p.9)

Entonces, se puede decir que gracia a la Ley de Contratación Administrativa sistemas como CompraRED, Mer-link y ahora SICOP han logrado en su tiempo intentar acatar cada uno de los procedimientos administrativos y a su vez los procedimientos de contratación administrativa. Este

último sistema ha logrado adaptar cada uno de los procedimientos que se requieren para una contratación, desde la confección de un cartel, pasando por la evaluación y confección del contrato, hasta finalizar la relación institución – proveedor con la creación del finiquito del contrato.

1.1.1.3 Antecedente nacional 3

El Ministerio de Hacienda, realizó una evaluación del sistema de adquisiciones públicas de Costa Rica en 2015, este buscaba identificar la eficiencia de los sistemas de compras públicas que se habían implementado y el que se estaba trabajando para implementar.

Esta evaluación fue realizada a 6 instituciones en específico, las cuales fueron la Caja Costarricense de Seguro Social, el Consejo Nacional de Vialidad, El Instituto Nacional de Seguros, el instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, el Instituto Costarricense de Electricidad y la Municipalidad de San José, siendo estas a las cuales se les solicito información de contratos pasados y con esto hacer la estadística general.

Se identifica al pasar de los años desde el 2007 al 2002 que los sistemas que se habían implementado tenían muchos altos y bajos en lo cual a nivel de montos adjudicados se evidencia lo más alto en el 2011 lo cual se logró adjudicar un monto de 2.981.936 millones de colones y teniendo una caída en el año 2012 teniendo un decrecimiento llegando a un 992.007 millón de colones.

1.1.1.4 Antecedente nacional 4

En el 2016, Jorge Enrique Romero Pérez creo la revista titulado Contratación Electrónica Publica en Costa Rica. Jorge Romero se cuestionaba lo siguiente “¿por qué cambiar del ICE a RACSA? Más concretamente, ¿qué debilidades detectó el Gobierno en la administración del ICE?”

(p.133). El cual, su razonamiento es lógico, relacionándolo en los antecedentes que ha tenido dicha entidad.

Si bien es cierto, RACSA a finales de la primera década de los 2000 ha tenido muchas decaídas, provocando que en algunas de ellas estuviera cerca de declarar en bancarrota. Esto lo llevo a tener algunos fracasos como el proyecto de cómputo de la nube, red de fibra óptica, la creación del expediente electrónico para la CCSS, entre otros.

Anteriormente se manejaba la plataforma de Mer-link, la cual su administración la tenía Gobierno Digital del ICE, luego de estudios por parte de RACSA, se tomó la decisión de crear el Sistema Integrado de Compras Públicas SICOP, el cual es la plataforma por excelencia para las contrataciones del gobierno.

Jorge Romero como conclusión menciona que “Lo deseable es que exista una sola plataforma electrónica para las contrataciones públicas de toda la administración estatal. Sin embargo, parece que ese buen deseo no se vislumbra como real.” (p.146) Por lo cual muchas personas después de esto pudieron tener muchas dudas del funcionamiento de la plataforma, ya que las CompraRed y Mer-link, no cumplieron las expectativas que se esperaban.

1.1.1.5 Antecedente nacional 5

En el 2019, la Contraloría General de la Republica realizo un estudio sobre la transformación hacia una mayor eficiencia de las compras públicas electrónicas. Se habla un poco sobre cuáles son las tendencias de transformación digital y junto a ellos los beneficios y ahorros que presento para ese periodo.

Este estudio está enfocado principalmente en la transformación digital que debe de tener el país para adaptarse a los cambios tecnológicos mundiales. Esta transformación va de la mano con

los cambios provocados a la cuarta Revolución Industrial, la cual, y como toda revolución avanza cada vez más rápido en todo el mundo, generando que si algún país no se adapta puede quedar rezagada y por ende quedar por fuera de todas las potencias o bien pequeños países que optaron por seguir la revolución.

El estudio menciona que uno de los puntos altos de la transformación digital es la reducción de costos y por ende el ahorro, pero esto gracias a la centralización de las compras públicas digitales.

La OCDE (2016b) indica que Corea ha obtenido ahorros por US\$2,1 billones; Ucrania en 2017 ahorró US\$175 millones (McDonough, 2017), y en Finlandia el beneficio estimado es del 25% respecto del total de compras al analizar diferentes categorías de contratación pública (OCDE, 2019b). (p.10)

Estos países que ya poseen un sistema de compras con los cuales han logrado obtener ganancias a base de la eficacia de sus compras digitales.

En este mismo estudio la contraloría realizó una encuesta sobre cuáles son los procesos más utilizados por las instituciones, lo cual se muestra en el siguiente gráfico,

Gráfico N° 2
Instituciones consultadas que utilizan el SICOP por etapa del proceso de contratación administrativa
Porcentajes

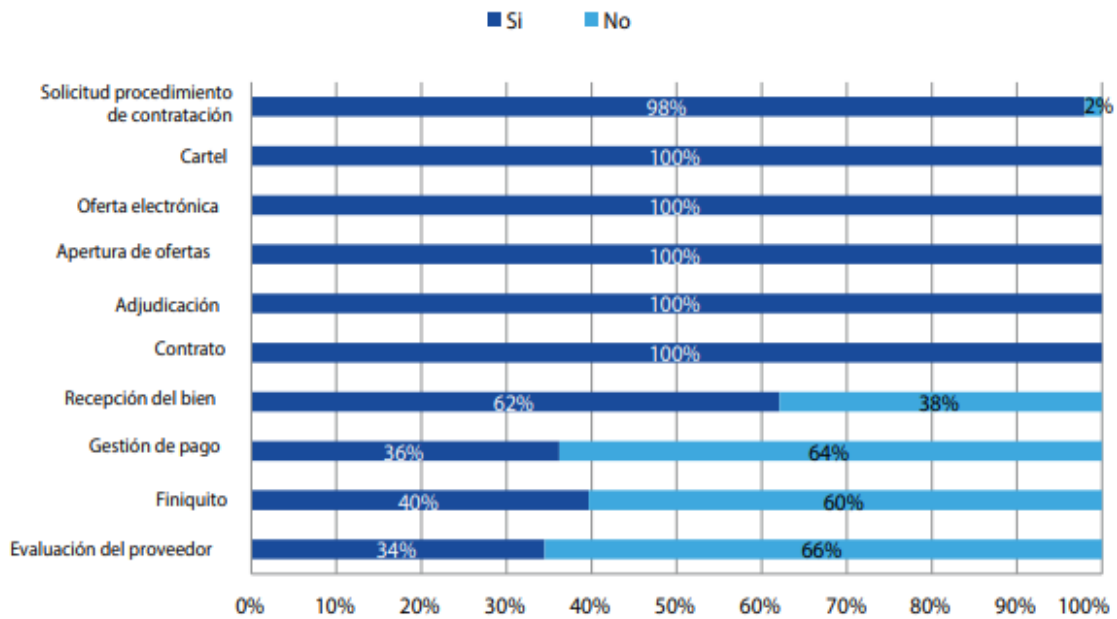


Tabla 1. Fuente: Contraloría General de la República.

Entre ellos se identifica que en los procesos en que hay más falta por parte de las instituciones es en la recepción del bien, gestión de pago, finiquito y evaluación del proveedor, siendo este el proceso que menos se realiza en el sistema. Estos son temas que se deben mejorar ya que lo que se busca con la plataforma es aumentar la transparencia y al evitar estos procesos se ven evidenciadas falencias en la transparencia.

Gráfico N° 8
Beneficios señalados por las instituciones públicas por el uso del SICOP
Porcentajes

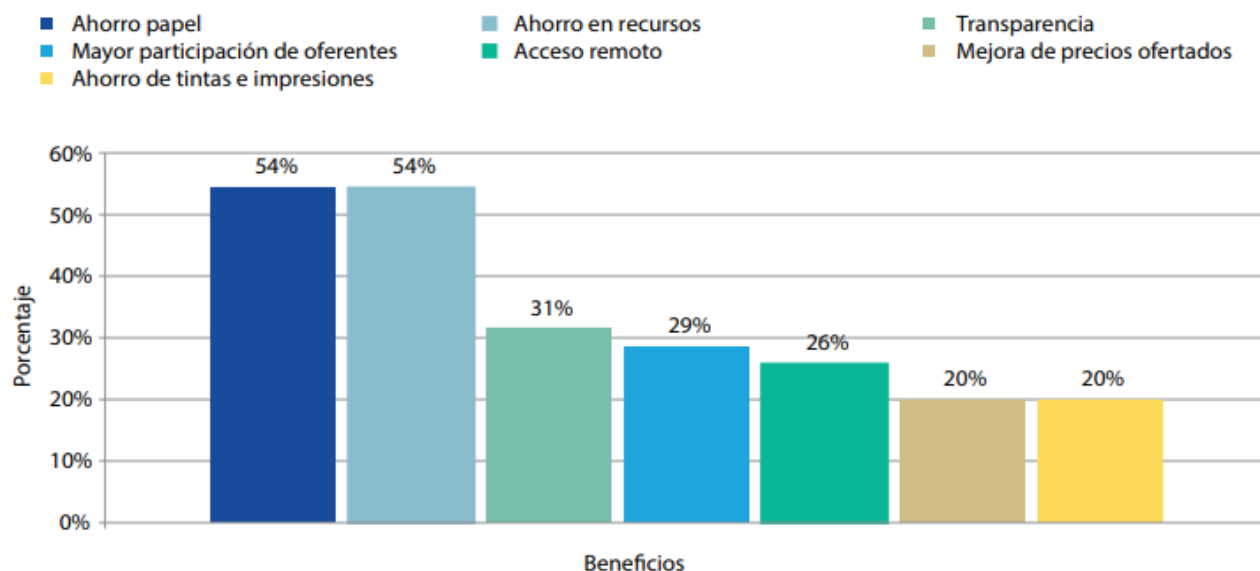


Tabla 2. Fuente: Contraloría General de la República

Basado en la gráfica anterior, se identifica en esta investigación, cuáles son los beneficios principales que ven las instituciones al usar el Sistema Integrado de Compras Públicas, el cual ha producido un porcentaje alto de satisfacción y aunado a esto una disminución de costos representados como beneficios para las instituciones. La grafica se confecciono de selección múltiple.

1.1.1.6 Antecedente nacional 6

En 2019, la Contraloría General de la Republica presento la revista de Derecho de la Hacienda Pública la cual habla un poco sobre los planes de acción del gobierno, en el cual, se destacan 3 puntos importantes

- a) Mejorar los servicios públicos.

- b) Aumentar la integridad pública, la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.
- c) Administrar los recursos públicos con mayor eficacia.

De estos 3 puntos nos enfocaremos en el “b” el cual es el que se relaciona más con el trabajo. El mismo se empezó a desarrollar desde el 2013 el cual busco el cumplimiento de varios objetivos propuestos por la Presidencia de la República en su momento. El gobierno central estableció 3 parámetros fundamentales para cumplir con el desarrollo de estrategias de transparencia y accesibilidad a la información pública. Estos parámetros son los siguientes:

- a) Promover una cultura nacional de ética, transparencia y rendición de cuentas e implementar un modelo de gobierno abierto.
- b) Impulsar reformas necesarias a la normativa anticorrupción y abordar mediante diferentes métodos la lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de un Estado transparente y eficiente.
- c) Procurar una mejor relación entre el desempeño gubernamental y presupuesto público

Con esto se buscó la implementación de herramientas digitales, la cual promueve la transparencia y la accesibilidad a la información pública del gobierno central como el descentralizado.

1.1.1.7 Antecedente nacional 7

En el 2020, el INCAE Business School se propuso crear una estrategia para la reactivación económica y social, intentando seguir manejando los lineamientos estipulados por las entidades gubernamentales en el inicio del periodo de pandemia. En este estudio se busca proponer la

utilización de sistemas como EDUS, SICOP y ACO, esto bajo el ayuda de la Ley de Sistemas Nacionales de Emergencia.

Entonces para ello se realiza el cuestionamiento de si,

¿Es posible continuar con la implementación del SICOP que ya venía en marcha en la CCSS? ¿Se puede replantear el proyecto para dar prioridad a la implementación y capacitación del personal en los módulos y procesos relacionados con las compras asociadas a la emergencia? (p.19)

Sabiendo que para este momento la Caja Costarricense de Seguro Social no se encontraba registrada, ya que la misma contaba con su sistema o bien su forma para gestionar sus compras gubernamentales. Con esta esperada implementación se busca agilizar los procesos de contratación y así mismo de mejorar la cantidad de oferentes que ofrecerán una mejor licitación de sus servicios o productos.

Además de la CCSS, el INCAE plantea que, para disminuir una afectación futura a causa de la baja en la economía en el sector público, como el privado, es recomendable el registro de todas las entidades como lo son “las Comisiones de Emergencia y en los Gobiernos Municipales que aún no lo han hecho” (p.20), para el aumento de las contrataciones y disminución de los procesos engorrosos que debían de realizar estas instituciones para la contratación de un bien o servicio.

1.1.1.8 Antecedente nacional 8

En el 2021, se realizó un estudio por parte de la Contraloría General de la Republica en la cual se identifican los distintos panoramas o bien procesos que realizan las instituciones para cada

uno de los pasos que se deben realizar. Así mismo da una evaluación de los puntos de mejoras que deben tener las instituciones para la utilización de la plataforma.

En su estudio, la Contraloría General de la Republica indica que el objetivo general es,

Determinar el estado de la gestión para el uso del SICOP por parte de las instituciones públicas, con base en el marco regulatorio y prácticas aplicables, con el propósito de apoyar la toma de decisiones, promover mejoras en la gestión de compras y la rendición de cuentas institucional. (p.6)

Busca promover que las instituciones comiencen a realizar sus contrataciones por medio de la plataforma de SICOP, la cual al ser in sistema digital centralizado Facilita los procesos que deben de realizar las instituciones, como los proveedores.

Adicionalmente, en el estudio se muestra la capacitación a las instituciones, ya que la misma muestra que dichas entidades no completan todos los procesos que se les facilitan en la plataforma, como se indica en la página 11 “el uso del SICOP se encuentra generalizado hasta la adjudicación, a partir de ahí su uso es menos frecuente por parte de las instituciones” en lo cual eluden los procesos como solicitudes de recepción, solicitudes de pago, finiquito y la evaluación del proveedor.

El estudio también habla un poco sobre los beneficios que tienen las instituciones al realizar el proceso digital y dejar de lado los tramites físico. Entre las instituciones se logró obtener un alto porcentaje de satisfacción por parte de las instituciones de los beneficios que da SICOP, entre ellos se menciona la disminución y ahorros en papelería, tintas e impresoras, transparencia, acceso remoto, transformación digital, etc.

1.1.1.9 Antecedente internacional 1

A empresa Rhein Schirato Meireles, em 2021, realizou um estudo do Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), que é a plataforma utilizada pelo governo brasileiro para envio de ofertas. Refere que “o PNCP é ambicioso e inclui mesmo aquilo a que a lei chama um sistema de gestão partilhada com a sociedade da informação na execução do contrato”.

O PNCP é um sistema que busca armazenar dados para o monitoramento e controle das compras públicas e tem como base a lei, não busca restringi-la, busca não apenas fiscalizar bens, serviços ou obras. O PNCP tem acesso universal à consulta sobre os diferentes procedimentos sem necessidade de registo.

A obrigatoriedade de utilização do PNCP no Brasil, incentivo quem optar por utilizar outro meio como obrigatoriedade de publicar todas as informações do edital e seus anexos no PNCP, pois buscam ter maior transparência nos concursos públicos, buscando maior eficiência na o controle institucional e os gastos públicos.

1.1.1.10 Antecedent international 2

The KONEPS Platform is a platform created in South Korea to facilitate bidding processes, which was used as an example in Costa Rica for the creation of a bidding platform. KONEPS “improves transparency in procurement administration” (Public Procurement Service).

The Public Procurement Service mentions that "Since the introduction of KONEPS, the public and private sectors have experienced a drastic reduction in the time and costs dedicated to public procurement and have improved their effectiveness, economic efficiency and transparency." (Public Procurement Service, p.2). Based on the above, Digital Government

ICE found a new window for improvement in government tenders, looking for a way to replicate or generate an alliance for the creation of a system similar to that of South Korea.

1.1.2 Delimitación del problema

Campos (2017) considera que “Plantear el problema es encontrar los rasgos problemáticos del tema, descubrir cuáles son los aspectos del tema que resultan inquietantes, extraños, novedosos, incomprendidos o mal comprendidos.” (p.28) Sumado a lo anterior, en este punto identificaremos cual va a ser la muestra o bien el grupo con el cual se realizará la investigación del trabajo. Es importante detallar cual va a ser el grupo con el cual se va a trabajar, ya que facilitará los procesos investigatorios para el proyecto que se desea realizar.

1.1.2.1 Delimitación temporal

Se realizará la investigación para el primer trimestre del año 2022. Que va desde el 1 de diciembre hasta el 31 de marzo.

1.1.2.2 Delimitación geográfica

La delimitación geográfica se realizará en el sector de San José, específicamente utilizando a todo el sector que se encuentra en rango de la Municipalidad de San José como punto de referencia para nuestro trabajo. Junto a ellos se investigarán todos aquellos proveedores que les brindan sus servicios.

Con lo anterior se busca en identificar cuáles son los puntos de mejora que debe tener la plataforma de SICOP, así mismo la Municipalidad de San José y los distintos proveedores, para poder brindar un mejor servicio por medio del sistema.

1.1.3 Justificación

Campos (2017) aporta un concepto corto y preciso “La justificación expone las razones personales y sociales por las cuales la investigación es importante y valiosa. En otras palabras, tiene dos aspectos, uno personal y uno social.” (p.25)

En otras palabras, la justificación permite al investigador presentar todos los aspectos que le llevaron a realizar el estudio, ya sean estos impulsados por la “empresa”, por un ambiente social o personal, es en este apartado donde responde al por qué de la investigación y la justifica según los criterios que se consideren pertinentes.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Campos (2017) considera que “Plantear el problema es encontrar los rasgos problemáticos del tema, descubrir cuáles son los aspectos del tema que resultan inquietantes, extraños, novedosos, incomprendidos o mal comprendidos.” (p.28) Sumado a lo anterior, también se puede recalcar que la formulación del problema realiza un corto análisis de por qué se presenta el problema de investigación, el porqué del tema, y realizar una pregunta basada en el objetivo general.

Por lo anterior mencionado se plantea la interrogante:

¿Cómo analizar el proceso y manejo de la plataforma del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), para los proveedores de la Municipalidad de San José, en el primer trimestre del año 2022?

1.3 OBJETIVOS

Según Bastidas (2019) citado en Arias et al., (2020):

Los objetivos de investigación deben ser claros, realistas y alcanzables, asimismo, el objetivo de investigación debe tener un verbo en infinitivo que va a indicar la

acción, un evento que refiere el estudio de las variables y unidades de estudio que pueden ser personas, objetos, instituciones, o un contexto que refiere un lugar donde se realiza el estudio. (p.3)

1.3.1 Objetivo general

Identificar cuáles son los procesos y el manejo que tienen los distintos proveedores de la Municipalidad de San José, para crear una herramienta que faciliten el uso del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), durante el primer trimestre del año 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Verificar los procesos implementados en el Sistema de Compras Públicas como plataforma tecnológica de uso obligatorio de la Municipalidad de San José para la tramitación de los procedimientos de contratación administrativa, durante el primer trimestre del año 2022.
- Determinar los beneficios de contar con un modelo de negocio inscrito a la plataforma en estudio, para la creación de una estrategia que ayudará a establecer un emprendimiento empresarial, durante el primer trimestre del año 2022.
- Indicar si existe un pensamiento estratégico de parte de los proveedores para la proyección de ventas de productos y/o servicios con el estado, mediante la plataforma Sistema de Compras Públicas para la Municipalidad de San José, en el primer trimestre del año 2022.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

Según Campos (2017):

(...) el marco teórico es una serie de explicaciones de los conceptos teóricos o filosóficos que se vayan a utilizar en el trabajo, para el análisis del objeto de estudio.

La función del marco teórico es definir el punto de partida teórico y filosófico, desde el cual se aborda el problema; establecer la posición teórica desde la cual se realiza el análisis. (p.38)

Sumado a lo anterior, el marco teórico es el capítulo que dará a conocer los conceptos y teorías indispensables para el desarrollo idóneo de la investigación, además de ser el hilo conductor entre el investigador y los posibles lectores.

2.1.1 Avance de las compras publicas

Al pasar de los años se ha visto un cambio significativo de los procedimientos en las contrataciones públicas. A partir del 2001 se han creado en total 3 el sistema de compras públicas CompraRed en 2001, Merlink en 2009 y SICOP en 2015, estos al pasar de los años han logrado mejorar los procedimientos de contratación administrativa.

La decisión para la creación de una única plataforma para los procesos de contratación administrativa se tomó buscando mejorar los procesos de estandarización y automatización de las licitaciones creando una mayor transformación digital.



Ilustración 1. Fuente: Contraloría General de la República

2.1.2 Estandarización

Como anteriormente se mencionó, la estandarización de los procesos es un punto clave para la plataforma del Sistema Integrado de Compras Públicas, ya que este se intentó implementar en las anteriores plataformas, pero no dio el mismo resultado a como lo está dando SICOP.

Es importante detallar que la estandarización es una forma fácil de definir la plataforma, ya que esta se basa en la creación de distintos procesos de la contratación administrativa, que son comunes para cada una de las contrataciones. A como se menciona en la investigación hecha por

la Contraloría de la República (2019), estandarización se define como “una actividad que tiene por objeto establecer disposiciones destinadas a usos comunes y repetidos ante problemas reales o potenciales, con el fin de obtener un nivel de ordenamiento óptimo en un contexto dado.” (p.13)

La estandarización, permitiendo la creación de un registro único de proveedores, el cual genera un mayor crecimiento de los proveedores de cada institución y junto a ello un incremento en la competencia para la prestación de servicios, obras o bienes. Aunado a lo anterior, la creación de esta plataforma provocó una disminución de los gastos por parte de las distintas instituciones, entre ellos gastos en papel, impresión y lo que sería el espacio físico.

Así mismo, la Contraloría General de la República (2019) menciona como conclusión que la estandarización:

...permite centralizar el conocimiento de toda la actividad contractual de una institución lo cual coadyuva al conocimiento del giro del negocio, y de utilizarse esta información de forma comparativa en un contexto institucional más amplio, podría enriquecer mejores prácticas de compras a nivel de todo el sector público.
(p.13)

Lo anterior hace que todas las instituciones y así mismo los proveedores, tengan una mejor relación cliente-proveedor, a base de una mejor comunicación, una mejor línea de procesos para las solicitudes y mayor variedad de proveedores.

2.1.3 Automatización

La automatización, es un tema similar al de estandarización, pero este está relacionado meramente a los procesos, trámites o bien requisitos que en algún momento o siempre van a

necesitar las distintas instituciones, por ejemplo las contrataciones administrativas, contrataciones según demanda o bien las contrataciones por convenio marco.

La Contraloría General de la República (2019) indica que la automatización “consiste en crear instrucciones y procesos repetibles a fin de reemplazar o reducir la interacción humana con los sistemas de TIC.” (p.15)

A base de la automatización, para la plataforma de SICOP se buscó crear distintas interoperabilidades para suministrar información necesaria para las distintas validaciones que realizan en la plataforma, como con la Caja Costarricense de Seguro Social, el Registro Nacional de la Propiedad, el Banco Centra, entre otros. Estas entidades le facilitan la información al proveedor, que en este caso es RACSA, para que utilice la información en el sistema.

En síntesis, la plataforma busca automatizar distintos procesos que en algún momento van a ser similares, como por ejemplo las notificaciones como invitaciones a concursos, cambios de estados del concurso, subsanaciones y entre otras notificaciones, los requisitos para cada uno de los tipos de licitaciones, los pasos a realizar para los formularios, por ejemplo, el formulario de registro, el formulario de presentación de oferta y entre otros. Estos son algunos ejemplos de procesos que son similares, pero que en otras plataformas no lo tenían automatizado generando una mayor cantidad de procesos innecesarios.

2.1.4 Transformación Digital

La transformación digital es un tema importante, no solo a nivel de plataforma, si no a nivel mundial. Es algo necesario para cada empresa o bien institución el transformarse digitalmente. La Revolución informática ha provocado que cada año existan nuevos métodos de información digital,

los cuales nos permiten transformarnos digitalmente y tener nuevo conocimiento de herramientas que van a ayudar a fortalecer los procesos digitales que se manejan.

La investigación hecha en el 2019 por parte de la Contraloría General de la República define la transformación digital como:

El cambio que permite mejorar y transformar los procesos, incorporando las tecnologías digitales, aprovechando para ello al máximo los datos digitalizados y la implementación dinámica de nuevas tecnologías. (p.16)

En el último periodo se han realizado muchas actualizaciones para mejorar los distintos procesos a nivel de la plataforma de SICOP, entre ellos la posibilidad de hacer pagos de especies fiscales por medio de la plataforma y lo más nuevo en el sistema es la posibilidad de presentar recursos de objeción al cartel hacia la Contraloría General de la Republica.

La transformación digital y la creación de la plataforma SICOP ha generado una mejora de los distintos procesos mejorando sustantivamente los tiempos de respuesta relacionados a la contratación, así mismo, buscó mejorar cada uno de los pasos desde el registro de usuario, el cual ahora es unificado para la plataforma, la presentación de ofertas, firma de contrato, creación de solicitudes y hasta el finiquito del contrato.

La transformación digital se une a la estandarización y la automatización, los cuales generan un empuje para la mejora continua de la plataforma, buscando una mayor facilidad para los distintos usuarios que posee la plataforma. Con esto también se intenta no quedar rezagado en este siglo con la renovación continua de la Revolución Informática.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Baena (2017) indica lo siguiente sobre el marco conceptual:

(...) define al problema desde determinada escuela, corriente, teoría, autor o sistema de pensamiento, y es el que da respuesta tentativa al problema convertido en la o las hipótesis.

Por razones obvias, la mayoría de las veces el marco teórico conceptual estará determinado por nuestra ideología.

Una vez seleccionada la teoría o escuela de pensamiento debemos proceder al manejo de conceptos. De ahí que también se le llame conceptual. (p.92)

Según lo anterior, se debe sistematizar y exponer los conceptos fundamentales para el desarrollo de la investigación. Se entiende así que el marco conceptual es una parte del trabajo de investigación o tesis.

Para mejorar los procesos licitatorios las distintas entidades gubernamentales buscaron con dos formas crear un sistema, el cual mejore y facilite los procesos que se realizan para que un proveedor quede adjudicado. Los dos sistemas fueron CompraRED, fue creado por el Ministerio de Hacienda y Mer-link, por parte de Gobierno Digital ICE. Debido a lo anterior se comentará un poco sobre los sistemas.

2.2.1 CompraRED

En el 2001, el Ministerio de Hacienda creó el Sistema de Compras Gubernamentales CompraRED para mejorar y facilitar los procesos licitatorios, como bien lo indica su término:

Es el sistema electrónico de compras gubernamentales que permite a las Instituciones de la Administración Pública dar a conocer por medio de Internet, sus demandas de bienes, obras y servicios, a su vez los proveedores pueden conocer,

participar y darle seguimiento desde el inicio hasta su finiquito a los procedimientos de contratación administrativa.

Esta plataforma fue puesta en marcha durante el periodo de la directora de la Dirección General de Informática del Ministerio de Hacienda, la Sra. Alicia Avendaño. Inicio como una aplicación pequeña de internet, la cual albergó las distintas licitaciones del Gobierno Central.

Según el decreto N.º 39065-H, encontrado en la página de la Procuraduría General de la República, su principal objetivo era “promover la transparencia, eficiencia, eficacia, efectividad e integración nacional, regional y mundial de las compras del Estado Costarricense” (Art. 1). Con la creación de este sistema se buscaba que los procesos licitatorios para todos los proveedores sean con trámites más fáciles y al mismo tiempo este sistema buscaba adaptarse a la nueva actualidad que le esperaba.

El 15 enero de 2015 se publicó en el diario la Gaceta el decreto ejecutivo no.38830-H-MICIT, durante el gobierno de Luis Guillermo Solís, indica en el artículo 8 Transitorio II, lo siguiente

El Sistema de Compras Gubernamentales “CompraRed” se mantendrá vigentes hasta el treinta y uno de diciembre del año 2016, paulatinamente la Administración Central iniciará la migración de todos sus procesos de compras hacia SICOP según las disposiciones que emita el Ministerio de Hacienda.

Este sistema fue en el que principalmente se realizaban las compras del Gobierno Central por aproximadamente 15 años. A pesar de la llegada de Mer-link en el 2008 pudo sostenerse durante 9 años más hasta la llegada del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP).

2.2.2 Mer-link

Mer-link o como también se le conoció el Sistema de Compras Públicas Mercado en Línea, fue un sistema de licitaciones públicas, en el cual, se enfocó en las licitaciones del poder descentralizado o en otras palabras cualquier entidad gubernamental.

Según la página del Sistema de Información Jurídica en el decreto No 36242-MP-PLAN artículo 4° de Principios rectores del uso de Mer-link, se indica,

Toda la actividad contractual que se realice por medio de Mer-link garantizará la transparencia, la libre competencia, la igualdad, el libre acceso, la integridad, la neutralidad, la seguridad, la consistencia, la confidencialidad y el no repudio de las actuaciones. Dicha actividad estará basada en los estándares interoperables y permitirá el respaldo de la información y el registro de operaciones desde su origen.”

(Art.4)

Se creó la segunda plataforma para la presentación de licitaciones. Esta fue donada por el gobierno de Corea del Sur en el 2008 a lo que fue antes Gobierno Digital del ICE, con el cual, se buscaba mejorar los procesos licitatorios para hacerle competencia al sistema de CompraRED.

2.2.3 SICOP

SICOP o Sistema Integrado de Compras Públicas, es la plataforma en la que hoy en día se presentan la mayoría de las licitaciones del gobierno. Esta fue creada por Radiográfica Costarricense S.A (RACSA) con la base de lo que llegó a ser la plataforma de Mer-link y migrando toda la información de lo que fue CompraRED.

La integración de este nuevo sistema o bien plataforma provocó que el sistema de Mer-link y de CompraRED llegaran a desaparecer, por el lado de Mer-link cuando se dio la implementación

de SICOP en el 2015 y como anteriormente se menciona, por el lado de CompraRED a finales del 2016, el cual fue el año pactado para hacer la migración de todos los procesos.

La página de SICOP en su sección de “¿Quiénes somos?” nos indica, “el Sistema Integrado de Compras Públicas es una plataforma tecnológica para compras públicas, que permite a las proveedurías del Estado realizar las operaciones de compra y venta de productos y servicios en forma electrónica.”

Teniendo prácticamente el mismo significado de lo que era CompraRED y Mer-link, esta plataforma llegó para mejorar los procesos a nivel digital, así como los procesos gubernamentales, incorporando una mayor cantidad de actores que brindan el apoyo a la plataforma para cada una de las validaciones que se deben de realizar y aumentando exponencialmente la cantidad de usuarios institucionales y como usuarios proveedores.

RACSA quien fue la empresa creadora de SICOP se basó en las falencias y debilidades que tenía el sistema de Mer-link para buscar las mejoras y así ir creando con esto una plataforma digital eficiente y eficaz en cada uno de los procesos licitatorios como de contratación y procedimientos administrativos.

2.2.4 Sistema de compras públicas

Según La Contraloría general de la República (2021):

A nivel internacional, se reconoce que el uso de sistemas digitales centralizados para la contratación pública constituye una práctica que promueve la eficiencia y la eficacia en las compras públicas, al permitir ahorros derivados de mayor competencia, mejores precios, reducción en los plazos, trazabilidad de los procesos

y disminución de incentivos a actos de corrupción, entre otros aspectos. Lo anterior, al tiempo que promueven la transparencia y facilitan el control ciudadano. (p.1)

Como importante promotor para el desarrollo de cualquier país, es esencial mejorar la calidad de los servicios del gobierno y a su vez, mantener una adecuada estrategia para obtener contrataciones adecuadas que eleven la competitividad del estado para el bienestar de los pobladores y proyectarse de mejor manera a nivel internacional.

2.2.5 Pensamiento estratégico

Muñoz et al., (2020) indica “Hablar de pensamiento estratégico significa, comprender las habilidades blandas que se requieren de los colaboradores para la implementación de acciones estratégicas en la conducción de una organización (...)” (p.177)

El desempeño de la creatividad, la imaginación, las ideas innovadoras que permiten ir un paso adelante con respecto a los competidores, encontrando inspiración en el pasado, sin olvidar que estamos en el presente se debe sin duda a un adecuado desarrollo del pensamiento estratégico dentro de la organización, por lo tanto, lo anterior ayuda a establecer la dirección estratégica correcta haciendo funcional la etapa de planeación y obteniendo así una cultura estratégica organizacional.

2.2.6 Contratación Administrativa

Según Guido Picado (2017) en su libro Glosario Operativo de la Contratación Administrativa, menciona que la contratación administrativa,

Es el sistema mediante el cual el estado y sus diferentes dependencias adquieren los suministros, materiales, activos, equipos, mobiliario, servicios, obras, etc. necesarios para cumplir con sus finalidades públicas. Esta acción se efectúa

mediante la celebración de contratos, que difieren de los contratos civiles y comerciales por el hecho de que una de las partes contratantes siempre va a ser el estado (la Administración). (p.21)

La contratación administrativa es un tema fundamental para los procesos licitatorios, ya que este será el que velará por el cumplimiento de los contratos entre proveedores e instituciones. En Costa Rica se creó la Ley de Contratación Administrativa para velar por cada uno de los procesos de contratación en los cual están involucrados cada uno de las entidades gubernamentales y las empresas públicas.

2.2.7 Ley de contratación administrativa

La ley de contratación administrativa se creó para el mejoramiento de los procesos de contratación entre proveedores e instituciones del país y externos a él. Según la página de la Procuradora de la República, en la Ley No. 7494, indica:

Esta Ley regirá la actividad de contratación desplegada por los órganos del Poder Ejecutivo, el Poder Judicial, el Poder Legislativo, el Tribunal Supremo de Elecciones, la Contraloría General de la República, la Defensoría de los Habitantes, el sector descentralizado territorial e institucional, los entes públicos no estatales y las empresas públicas. (Art.1)

Como anteriormente se menciona, esta ley es la que va a regir el sector institucional, ya sea centralizado o descentralizado, siempre y cuando esa institución se encuentre en el territorio costarricense. Lo que regirá esta ley va a ser todo aquel recurso o actividad que requieran estas entidades, como se menciona en ese mismo artículo “Cuando se utilicen parcial o totalmente

recursos públicos, la actividad contractual de todo otro tipo de personas físicas o jurídicas se someterá a los principios de esta Ley.” (Art.1)

2.2.8 Decreto N.º 38830-H-MICITT

El 15 de enero de 2015 se publicó en el Diario la Gaceta el decreto que dejó al Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) como la plataforma principal para la presentación de licitaciones del gobierno centralizado y descentralizado.

Como se menciona en la página de la Procuraduría General de la República sobre el decreto N° 38830-H-MICITT en el artículo 2º

Créase el "Sistema Integrado de Compras Públicas" (en adelante SICOP), como plataforma tecnológica de uso obligatorio de toda la Administración Central, para la tramitación de los procedimientos de contratación administrativa y para los actos y contratos que de ellos se deriven. Las demás instituciones del Sector Público que deseen implementarlo podrán utilizar este sistema como plataforma tecnológica de base para apoyar sus procesos de compras. (Art.2)

Esta plataforma fue creada ya que se identificó la mejoras que se podrían obtener a nivel de lo que son las contrataciones gubernamentales, las cuales tenían muchas oportunidades de mejora, entre ellas la unión de un mismo sistema que de apoyo al gobierno centralizado y el descentralizado.

Para la creación de esta plataforma se tomó como base la ya existente Mer-link, la cual era la que brindó apoyo a parte del gobierno descentralizado. CompraRed por su parte dio soporte al gobierno centralizado, este fue el que estuvo más tiempo en el mercado dando soporte para la presentación de licitaciones. Basado en lo anterior, se tomó la decisión de crear un sistema que

pudiera soportar ambos tipos de entidad como lo es el gobierno centralizado y el descentralizado, llegando a finales del 2020 con un 93% de instituciones registradas en SICOP.

2.2.9 Procedimiento de Contratación Administrativa

En la tesis elaborada por Campos (2009), menciona un fragmento indicado por la Sala Constitucional en el voto 998-98 que indica:

...por licitación debe entenderse el mecanismo, modalidad, medio o conjunto de principios a los que debe sujetarse el Estado en el sentido más amplio para poder realizar su actividad de contratación; por cuanto en ella se dan cumplimiento los principios constitucionales que informan la contratación administrativa (...) cuyo principal objetivo es la selección del contratista más idóneo (...).” (p.11)

Se busca entablar una relación entre proveedor e institución, los cuales deben enfocarse bajo el procedimiento de contratación administrativa, este es utilizado principalmente por la Administración Pública que busca elegir al candidato más idóneo para el bien, obra o servicio que requiera en ese momento.

2.2.10 Administración

Según Chiavenato (2019) “La administración no es otra cosa que la conducción racional de las actividades de una organización; trata de la planeación, organización (estructuración), dirección (y liderazgo) y control de todas sus actividades.” (p.2)

La administración conlleva a un manejo eficaz y eficiente de los recursos de la organización lo cual genera un adecuado proceso de las actividades que en esta se desarrollan.

En su mayoría toda administración tiene como base los procesos administrativos de planeación, organización, dirección y control. Dado que estos son fundamentales para genera un balance en la organización, teniendo todos los procesos el mismo nivel de importancia.

i. Planeación

Chiavenato (2019) indica “Es la función administrativa que determina anticipadamente los objetivos que se quieren alcanzar y lo que se debe hacer para alcanzarlos. En tiempos modernos, sustituye a la previsión en el proceso administrativo.” (p.82)

En el proceso administrativo de planeación, se lleva a cabo justamente los planes, la forma en que se desarrollaran las actividades planteando los horizontes a seguir “objetivos” con el fin de evitar inconvenientes futuros. Es por ello por lo que una adecuada planeación hará que la empresa tenga las mejores condiciones para afrontar próximas situaciones.

ii. Organización

Münch (2007) citado por Bueno et al., (2018) indican “La organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo.” (p.53)

Es acá donde se definen de forma estructurada las responsabilidades de “quienes” según su afinidad se encargarán de desarrollar las tareas y labores establecidas en la planeación. Dividiendo, coordinando las actividades y asignando los responsables de llevarlas a cabo, por ende, evitando la duplicación de trabajo con el fin de alcanzar los objetivos propuestos con la mayor eficiencia posible.

iii. Dirección

Según Bueno et al., (2018):

La dirección es la fase del proceso administrativo que se enfoca en la ejecución o implementación de los planes, con base en la organización ya diseñada. Se caracteriza por ser la única fase del proceso administrativo que tiene que ver única y directamente con el recurso humano, por esta razón el administrador necesita poner en práctica sus habilidades de relaciones humanas con sus subordinados.
(p.55)

Es justamente donde cada responsable de (área, departamento, sucursal, ...) toma todo lo generado durante la planeación y la organización, con el fin de ponerlo en marcha, en este punto la responsabilidad recae sobre el líder asignado quien tiene mediante un conjunto de métodos y estrategias, lograr plasmar en los colaboradores un sentido de identidad que conlleve al logro de las metas y objetivos propuestos.

A su vez, esta exige un alto nivel de comunicación y liderazgo, al estar relacionada con el comportamiento humano, se debe de mantener una buena relación para mantener un buen clima organizacional fomentando el trabajo en equipo, la coordinación de los esfuerzos con el fin de que todos mantengan un mismo horizonte.

iv. Control

Según Bueno et al., (2018):

(...) en esta etapa el administrador se enfoca en evaluar que las actividades que se realizan coincidan con las actividades planteadas y de no ser así en corregir errores y retroalimentar para garantizar que lo planeado se ponga en práctica. Las etapas

del control son: establecimiento de los estándares, medición, corrección y retroalimentación. (p.55)

En definitiva, el control viene siendo un elemento vital para el sistema administrativo, ya que permite que la empresa mantenga regulada en términos deseados, a través de la planeación. EL proceso sobre el control interno es tan importante que subestimarlos podría acarrear, a la larga, un gasto adicional excesivo dentro de la organización se ha demostrado que es mucho más barato y eficiente implementar un sistema de control que permita minimizar el impacto que puedan generar algunos errores del control interno.

2.3 Marco contextual

Campos (2017) cita “(...) siempre es importante contextualizar el objeto de estudio. Es necesario definir el contexto histórico en que aparece el objeto, así como las corrientes de pensamiento que dominaban en ese contexto histórico. (...)”. (p.41)

El también llamado marco histórico se encarga de delimitar, la circunferencia física donde se realiza el trabajo de investigación. El marco contextual identifica el sujeto de estudio, el objeto y el medio en el proceso del trabajo de investigación además ayuda a dar peso al marco teórico, ya que la búsqueda del material que compone este soporte se realiza con mayor eficiencia.

Para la presente investigación se toma como fuente principal a la Municipalidad de San José, la cual se encuentra inscrita como institución compradora en la plataforma del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP). Adicionalmente a esta institución, se tomará en cuenta a algunos proveedores que han participado en las distintas licitaciones publicadas en el periodo que abarca de enero a finales de marzo.

Como anteriormente se mencionó, se identificarán distintos proveedores, los cuales van a ser físicos como jurídicos, que brinden ya sea algún tipo de servicio, bien o realicen alguna obra, estos se tomaran de las licitaciones realizadas por medio de la plataforma de SICOP.

Como también se mencionó, la fuente principal va a ser la Municipalidad de San José la cual se constituyó en el año 1812. La misma se encuentra en la provincia de San José y se ubica igualmente en el cantón de San José, exactamente en calle 34-36, avenida 10. Posee una bandera la cual se caracteriza por sus colores azul verde y blanco, además, posee un total de 11 estrellas, las cuales representan cada uno de los distritos que componen al cantón de San José.

2.3.1 Antecedentes

La plataforma de SICOP fue creada en el 2015 para la creación de licitaciones públicas del gobierno centralizado y descentralizado. El mismo fue creado por Radiográfica Costarricense S.A, el cual, se ubica en la provincia de San José, en el cantón de San José y en el distrito de San José, su dirección exacta es Av. 5, El Carmen, San José, frente a la sucursal de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz.

En 2001, se creó lo que luego llegó a ser en algún momento la principal plataforma para la presentación de licitaciones públicas, pero esta únicamente abarcaba al gobierno centralizado. La misma fue creada por el Ministerio de Hacienda que junto a la Ley de Contratación Administrativa manejaban los procesos de la plataforma.

En 2008, Gobierno Digital del ICE obtuvo una donación del gobierno de Corea del Sur la cual fue una interfaz para la creación de un nuevo sistema de licitaciones, el cual se esperaba fuera la nueva herramienta a nivel nacional para la creación de carteles por parte de las instituciones. Este se enfocó en el gobierno descentralizado.

Como anteriormente se mencionó, en 2015 se creó la plataforma que en este momento es la que maneja todas las licitaciones del gobierno centralizado como el descentralizado. Esta alberga a la mayoría de las instituciones del país generando que ya todos los procesos se realicen por la plataforma, facilitando el uso, creando más transparencia y eliminando gastos que muchas instituciones tenían al realizar los procesos a la manera antigua, ya que esta, se diferencia de las otras plataformas debido a que todos los procesos son digitales.

2.3.2 Misión y Visión

A continuación, se menciona la misión y visión del que es en este momento el proveedor del servicio, el mismo es Radiográfica Costarricense S.A (RACSA), información obtenida de la página de RACSA

2.3.2.1 Misión

Potenciar la transformación digital de nuestros clientes por medio de la innovación y el desarrollo de soluciones tecnológicas. (Somos RACSA)

2.3.2.2 Visión

Ser líder en la gestión de procesos y tecnologías digitales creando experiencias de alto valor en nuestros clientes. (Somos RACSA)

2.3.3 Objetivos

Los siguientes, son los principales objetivos que posee la plataforma de SICOP en la página de Información de SICOP,

- Ofrecer un modelo estandarizado tanto para las instituciones como a los proveedores del estado, con la estandarización del proceso de adquisición, catálogos de productos y registros de empresas.

- Brindar una mayor confianza en el proceso de contratación.
- Modernizar el modelo de compras en nuestro país, bajo los principios de transparencia, eficiencia y efectividad.
- Estimular el comercio electrónico en el país.
- Promover la participación de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) en los procesos de compra.
- Generar ahorros para las instituciones y proveedores.

(Información de los objetivos fue encontrada en la pestaña de Sobre Nosotros de la página web de SICOP)

2.3.5 Pilares

Estos son los pilares en los que se enfocan la plataforma de Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP).

Ventanilla Única

- Consiste en ofrecer un único sitio para que todos los usuarios, compradores, proveedores y ciudadanos, puedan interactuar entre sí. Las ventajas de la ventanilla única son:
- Un único punto de acceso al Sistema Integrado de Compras Públicas.
- Acceso integrado a todos los servicios de una forma ágil y sencilla.
- Posibilita la personalización de los contenidos para los diferentes participantes.
- Contribuye en el incremento de la transparencia en el proceso de contratación.

Estandarización

- Con la estandarización se simplifica el proceso para facilitar la participación de todos los actores. La estandarización lograda a través del Sistema Integrado de Compras Públicas incluye:
- Procedimientos y normativa.
- Reglamento de compras electrónicas.
- Procedimiento estandarizado de compras.
- Formularios y documentos electrónicos.
- Catálogo de mercancías: para la clasificación e identificación de productos bajo los estándares Internacionales: UNSPSC– GDAS.

Registro Único de Proveedores

- Elimina la duplicación de trámites y requisitos.
- Reduce los costos asociados con la contratación.
- Beneficia sectores estratégicos (Pymes).
- Permite crear un perfil global de los proveedores.
- Beneficia competitividad a nivel de instituciones, proveedores y el país.

Firma Digital

- Sustituye los mecanismos manuales de autenticación.
- Introduce seguridad a las operaciones en línea del sistema.
- Garantiza la autenticidad y no repudio de las operaciones.
- Permite que las actuaciones de las partes hechas por medios electrónicos tengan valor jurídico.

Además, la utilización de certificados digitales permitirá la identificación de los actores autorizados, la certificación de fechas y horas reales de los eventos y la comprobación en línea de los certificados por parte de la entidad oficial de certificación.

Comercio Electrónico

- Es la compra de bienes y servicios por medios electrónicos. Sus ventajas son:
- Ahorra tiempo a compradores y vendedores.
- Permite a los actores enfocarse en el comprar/vender.
- Facilita la obtención de información sobre el estado de los trámites.
- Reduce costos a los participantes.
- Reduce el ciclo de negocios.
- Mejora calidad de la información sobre compras.

Modelo Cero Papel

- Virtualiza el proceso de contratación.
- El sistema mantiene el expediente completo de contratación.

Posibilita la implementación de Interoperabilidad con entidades suministradoras de información.

(Información de los Pilares fue encontrada en la página web de Información de SICOP y en la opción de Sobre Nosotros)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque

Según Sampieri (2014), definimos investigación como “un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema.” (p.37) Para un trabajo de investigación existen tres tipos de enfoques, los cuales son el enfoque cuantitativo, cualitativo y mixto.

3.1.1 Enfoque cuantitativo

Sampieri (2014) detalla el enfoque cuantitativo como “secuencial y probatorio”. Además, también menciona que “cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase.” (p.4)

3.1.2 Enfoque cualitativo

De igual manera y siguiendo la línea de Sampieri (2014), define que el enfoque cualitativo:

Se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. (p.7)

3.1.3 Enfoque mixto

Por último, el enfoque mixto, Sampieri (2014) lo resume que “los métodos mixtos utilizan evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en las ciencias.” (p.534)

Por ende, en este trabajo se busca analizar los procesos y el manejo de la plataforma por parte de los proveedores, por lo cual, se utiliza un enfoque cuantitativo que va a ayudar a identificar

cuáles son los puntos altos y los puntos bajos por parte de las distintas empresas en el uso de la plataforma buscando posibles mejoras para la misma.

3.2 ALCANCE

Existen distintos tipos de alcances para un trabajo de investigación, los cuales nos ayudaran a identificar o bien a detallar el tipo de estudio que se va a realizar. Los alcances que existen son exploratorios, descriptivo, correlacional y explicativo o causal.

3.2.1 Alcance Exploratorio

Según Sampieri (2014), el alcance exploratorio “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.” (p.91)

3.2.2 Alcance Descriptivo

Siguiendo con Sampieri (2014), el alcance descriptivo “pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.” (p.92)

3.2.3 Alcance Correlacional

Sampieri (2014), menciona que la finalidad del alcance correlacional es:

...conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (p.93)

3.2.4 Alcance Explicativo o Causal

El alcance explicativo o causal se explica por Sampieri (2014) como “la descripción de conceptos o fenómenos, están dirigidos a responder las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales”. También menciona que “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.” (p.95)

Por consiguiente, para esta investigación se utilizará el alcance correlacional. Este nos ayudará a estudiar y analizar la relación de dos variables, una sería los procesos que tiene la plataforma y la segunda es el manejo que tienen los proveedores de la Municipalidad de San José, para la utilización de la plataforma de SICOP.

3.3 DISEÑO

Para un trabajo de investigación existen varios tipos de diseños los cuales se dividen entre cuantitativos y cualitativos. Los que más interesan para el presente trabajo son los diseños cuantitativos de los cuales existen el diseño experimental y el no experimental.

3.3.1 Diseño no Experimental

Marisela Dzul (Sin fecha), de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, define el diseño no experimental como “Aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables.” (p.2) Con lo anterior, se interpreta que este diseño se basa en utilizar el mismo contexto de la información recolectada y luego se da el análisis de estos.

3.3.2 Diseño Experimental

Existen 2 tipos el de laboratorio y el de campo:

3.3.2.1 Experimentos de laboratorio

En el libro titulado como Metodología de la Investigación de Sampieri (2014), menciona que el diseño experimental de laboratorio es un “Experimento en que el efecto de todas o casi todas las variables independientes influyentes no concernientes al problema de investigación se mantiene reducido lo más posible.” (p.150)

3.3.2.2 Experimento de campo

A diferencia del de laboratorio, en experimento de campo, Sampieri (2014) lo define como un “Muñoz más real o natural en la que el investigador manipula una o más variables.” (p.150)

Para este proyecto se utilizará un diseño no experimental. Este nos ayudará a conocer los puntos de vista de los distintos proveedores que fueron invitados al concurso 2022CD-000255-0015499999, con descripción COMPRA DE EQUIPO Y MOBILIARIO. Con esto poder detallar cuantitativamente cada uno de los puntos del trabajo.

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

3.4.1 Población

En el libro de Metodología de la Investigación de Sampieri (2014), define la población como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Lepkowski, 2008b). (p.174)

A nivel de plataforma se publicaron un total de 286 concursos por parte de la Municipalidad de San José, de los cuales se tomará 1 como referencia para el presente trabajo de investigación.

El concurso que se tomará fue publicado el 22 de marzo de 2022, con numero de procedimiento 2022CD-000255-0015499999, con descripción COMPRA DE EQUIPO Y

MOBILIARIO. Para este concurso se enviaron un total de 331 invitaciones a los distintos proveedores que posee la plataforma y que brindan los bienes solicitados en el presente cartel. Los datos fueron recolectados desde la página de SICOP, específicamente en el área de notificaciones del cartel.

3.4.2 Tipo de muestra

3.4.2.1 Muestra´

Sampieri (2014) define la muestra como un “subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población.” (p.173)

La muestra se tomará del resultado obtenido en la siguiente información:

Certeza	95%	94%	93%	92%	91%	90%	80%	62.27%	50%
Z	1.96	1.88	1.81	1.75	1.69	1.65	1.28	1	0.6745
z^2	3.84	3.53	3.28	3.06	2.86	2.72	1.64	1.00	0.45
E	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09	0.10	0.20	0.37	0.50
e^2	0.0025	0.0036	0.0049	0.0064	0.0081	0.01	0.04	0.1369	0.25

Tabla 3: Apoyo al Cálculo de una Muestra por Niveles de Confianza

Para determinar la muestra se ha realizado por medio de la siguiente fórmula matemática de cálculo de muestreo en una población finita. Para poblaciones finitas (menos de 100.000 habitantes):

Valores:

n: Número de elementos de la muestra

N: Número de elementos del universo

P/Q: probabilidades con las que se presenta el fenómeno: Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido

e: Margen de error permitido (a determinar por el director del estudio).

$$n = \frac{z^2 * p * q * n}{N * e^2 + z^2 * p * q}$$

A continuación., se realizará el cálculo para establecer la muestra, de esta manera, se aplica la fórmula de población finita a la primera población objeto de estudio:

Valores:

$$Z = 1.75$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 331$$

$$e = 0.08$$

Fórmula:

$$n = \frac{z^2 * p * q * n}{N * e^2 + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1,75)^2 * 0,5 * 0,5 * 331}{331 * (0,08)^2 + (1,75)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,06 * 0,25 * 331}{331 * 0.0064 + 3,06 * 0,25}$$

$$n = \frac{0,76 * 331}{2,12 + 0,76}$$

$$n = \frac{251,6}{2,88}$$

$$n = 87 \text{ Licitadores}$$

Se tomarán un total de 87 proveedores, los cuales se encuentran entre proveedores que presentaron al menos una licitación en el concurso en cuestión y proveedores que fueron invitados al concurso y decidieron no participar.

3.4.2.2 Caracterización

Este concurso posee un total de 10 partidas y se envió un total de 331 invitaciones a concursar, de las cuales se analizarán un total de 87 proveedores, los cuales se encuentran entre personas físicas y jurídicas.

Según lo mencionado anteriormente el presente trabajo va a poseer una muestra probabilística, en la cual, entrarán un total de 87 proveedores, estos serán escogidos aleatoriamente de los 331 proveedores que fueron invitados al concurso.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Tabla de criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
<p>Todo proveedor que este inscrito en la plataforma de SICOP</p>	<p>Todos aquellos proveedores que no estén inscritos en SICOP.</p>
<p>Las empresas que recibieron la invitación al concurso</p>	<p>Las empresas que no recibieron la invitación al concurso.</p>

Tabla 4: Elaboración propia (2022).

3.4.4 Consideraciones éticas

Para el presente trabajo se tomarán las siguientes consideraciones:

1. Los datos recolectados se tomarán desde la plataforma de SICOP, el cual posee información de contacto de los distintos proveedores.
2. Se contactarán inicialmente a los proveedores por medio del correo electrónico que brinda la Universidad Hispanoamericana. Seguidamente se acordará con el proveedor cual sería la forma de contacto.
3. Se solicitará a cada proveedor firmar un consentimiento para garantizar el uso de la información.
4. Los proveedores podrán solicitar que su información sea confidencial.
5. Los proveedores tendrán la opción de finalizar su participación en la presente investigación en el momento que lo deseen.

3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los instrumentos permiten recopilar la información deseada para interrelacionarla con las variables, la cual, para el desarrollo de la investigación, se recopilarán mediante un cuestionario.

3.5.1 Cuestionario

Bourke et al., (2016) citado por Hernández y Mendoza (2018) “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.” (p.250)

Es una de las técnicas de investigación más utilizadas, consiste en diseñar un conjunto de preguntas para lograr obtener los datos necesarios para llevar a fin la investigación. En este caso se aplican con un total de 20 preguntas en una combinación de preguntas abiertas y cerradas, en ambos casos.

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

Baena (2017) define variable como “Instrumentos de análisis que conforman las categorías a nivel manifiesto de la realidad.” (p. 93)

Estas identifican o especifican la prioridad que tiene cada objetivo de la investigación es de acá donde se parte para poder realizar los instrumentos, ya que estos están orientados según los criterios o variables determinadas a medir. Es por ello, que las variables son las condiciones a las cuales se busca dar respuesta u obtener resultados para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional
<p>Verificar los procesos implementados en el Sistema de Compras Públicas como plataforma tecnológica de uso obligatorio de la Municipalidad de San José para la tramitación de los procedimientos de contratación administrativa, para el primer trimestre del año 2022.</p>	<p>Sistema de Compras Públicas (SICOP)</p>	<p>Es un modelo de proveeduría virtual, basado en las mejores prácticas internacionales que hace más eficientes los procesos de compra y contratación con las instituciones públicas.</p>	<p>Por medio del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) y el Decreto N.º 38830-H-MICITT</p>
<p>Verificar los procesos implementados en el Sistema de Compras Públicas como plataforma tecnológica de uso obligatorio de la Municipalidad de San José para la tramitación de los procedimientos de contratación administrativa, para el primer trimestre del año 2022.</p>	<p>Contratación administrativa.</p>	<p>Es el sistema mediante el cual el estado y sus diferentes dependencias adquieren los suministros, materiales, activos, equipos, mobiliario, servicios, obras, etc. necesarios para cumplir con sus finalidades públicas.</p>	<p>Por medio de la Ley de Contratación Administrativa</p>

<p>Determinar los beneficios de contar con un modelo de negocio inscrito a la plataforma en estudio, para la creación de una estrategia que ayudará a establecer un emprendimiento empresarial, durante el primer trimestre del año 2022.</p>	<p>Modelo de negocios.</p>	<p>Herramienta que permite unir dos aspectos importantes, como lo son el posicionamiento y la sostenibilidad, en uno solo, generando como resultado una visión que le permite a los administradores y a los colaboradores, ver de manera eficiente el desarrollo de las ventajas que tiene la empresa para el cumplimiento de los objetivos</p>	<p>Por medio de encuesta realizada a los distintos proveedores.</p>
<p>Determinar los beneficios de contar con un modelo de negocio inscrito a la plataforma en estudio, para la creación de una estrategia que ayudará a establecer un emprendimiento empresarial, durante el primer trimestre del año 2022.</p>	<p>Emprendimientos empresariales.</p>	<p>Es una manera de pensar orientada hacia la creación de riqueza para aprovechar las oportunidades presentes en el entorno o para satisfacer las necesidades de ingresos personales generando valor a la economía y la sociedad.</p>	<p>Por medio de encuesta realizada a los distintos proveedores.</p>
<p>Indicar si existe un pensamiento estratégico de parte de los proveedores para la proyección de ventas de productos y/o servicios con el estado, mediante la plataforma Sistema de Compras Públicas para la Municipalidad de San José, en el primer trimestre del año 2022.</p>	<p>Pensamiento estratégico.</p>	<p>Herramienta fundamental para organizar la gestión de los procesos de innovación de actividades y productos en las empresas que se han dedicado a la generación de valor.</p>	<p>Por medio de encuesta realizada a los distintos proveedores.</p>

Tabla 5: Elaboración propia (2022)

3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

Se realizará una encuesta de un total de 20 preguntas, las mismas serán abiertas y cerradas. Esto se les realizara a 87 proveedores que están entre físicos y jurídicos, siendo estos los que se tomaron en la muestra. Una vez recolectado los datos se realizará un análisis cuantitativo para medir los distintos aspectos que engloban las variables en análisis.

Adicionalmente, se estarán utilizando distintas herramientas para el análisis y la demostración de los datos recolectados, como gráficos circulares, gráficos lineales, etc. Se analizarán los comentarios y la posición de cada uno de los proveedores de acuerdo con lo experimentado en la plataforma de SICOP y a la gestión de la Municipalidad de San José.

De acuerdo con lo recolectado se dará un análisis de los pros y contras que se tiene a nivel de plataforma y a nivel de la Municipalidad de San José, se darán distintas conclusiones y recomendaciones de igual manera relacionado en lo analizado.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 RESULTADO PREGUNTA 1

Tipo de persona en la que está inscrito en SICOP

Tabla 6

Opciones	Respuestas obtenidas
Física	26
Jurídica	61
Total	87

Tabla 6: Elaboración propia (2022).

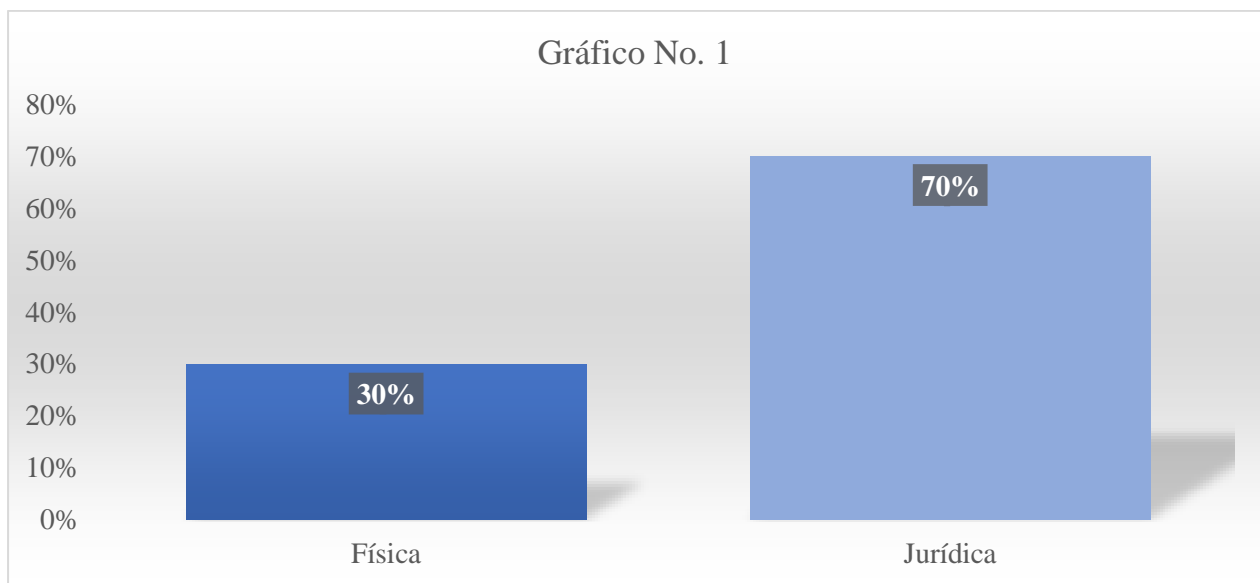


Gráfico 1: Elaboración propia (2022).

Comentario: De acuerdo con el gráfico anterior, relacionado a la pregunta “Tipo de persona en la que está inscrito en SICOP” teniendo solo 2 respuestas, se identifica que, de un total de 87 personas encuestadas, 26 son personas que se registraron a nombre personal, en otras palabras, como persona física y 61 personas encuestadas laboran para una empresa, lo cual, quiere decir que son personas jurídicas.

4.2 RESULTADO PREGUNTA 2

Ofrecimiento de bienes servicios u obras por proveedores.

Tabla 7

Opciones	Repuestas obtenidas
Servicios	34
Bienes	20
Bienes; Servicios	19
Bienes; Servicios; Obras	8
Obras; Servicios	3
Obras	2
Bienes; Obras	1
Total	87

Tabla 7: Elaboración propia (2022).

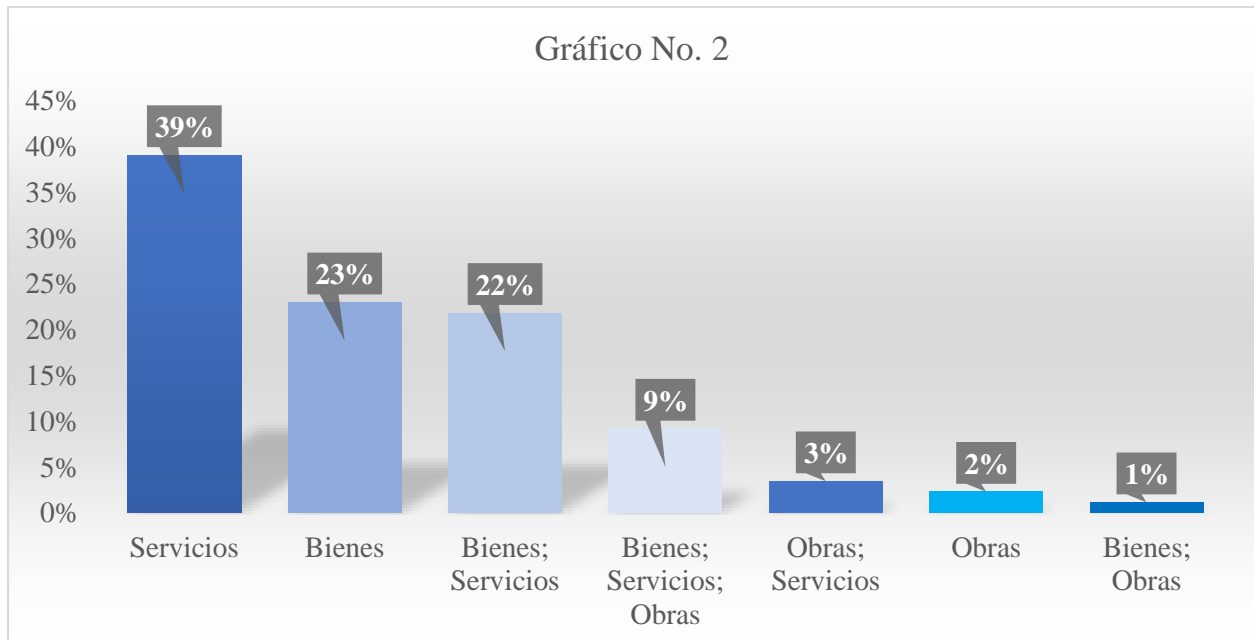


Gráfico 2: Elaboración propia (2022).

Comentario: De acuerdo con el grafico anterior, relacionado a la pregunta “¿Como proveedor a nivel de la plataforma brinda bienes, servicios u obras?” de los cuales era respuesta múltiple lo que género que se ampliaran la cantidad de opciones, generando un total de 7 resultados. De lo anterior y según la cantidad de encuestados, un 39% de proveedores brindan únicamente servicios y en solo un (1%) proveedor brinda Bienes - Obras.

4.3 RESULTADO PREGUNTA 3

Tiempo que tienen los proveedores de utilizar la plataforma de SICOP.

Tabla 8

Opciones	Repuestas obtenidas
De 0 a 6 meses.	13
De 6 meses a 1 año.	22
De 1 año a 3 años	31
Más de 3 años.	21
Total	87

Tabla 8: Elaboración propia (2022).

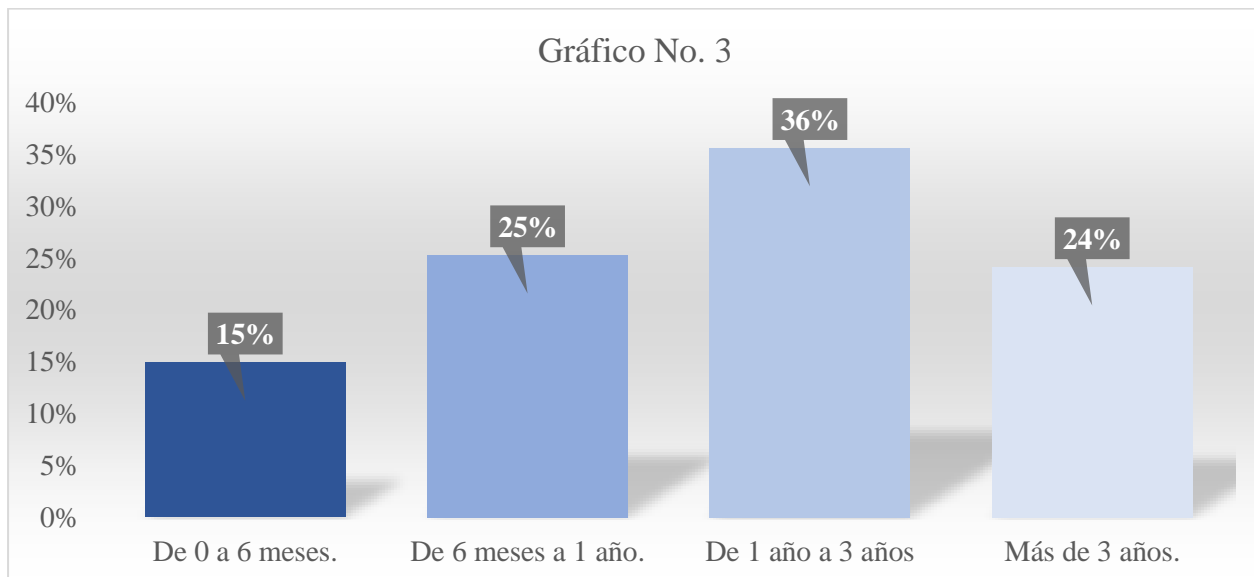


Gráfico 3: Elaboración propia (2022).

Comentario: De acuerdo con el gráfico anterior, relacionado a la pregunta “¿Cuánto tiempo tiene de utilizar la plataforma de SICOP?” se identifica que la mayoría de las personas tienen entre 1 a 3 años de utilizar la plataforma de SICOP. De igual manera se visualiza que un

60% de las personas encuestadas tienen más de 1 año de utilizar la plataforma. Solo un 15% de las personas tienen menos de 6 meses de haber comenzado a utilizar el sistema.

4.4 RESULTADO PREGUNTA 4

Proveedores que han participado en concursos de la Municipalidad de San José.

Tabla 9

Opciones	Repuestas obtenidas
No	27
No recuerdo	6
Si	54
Total	87

Tabla 9: Elaboración propia (2022).

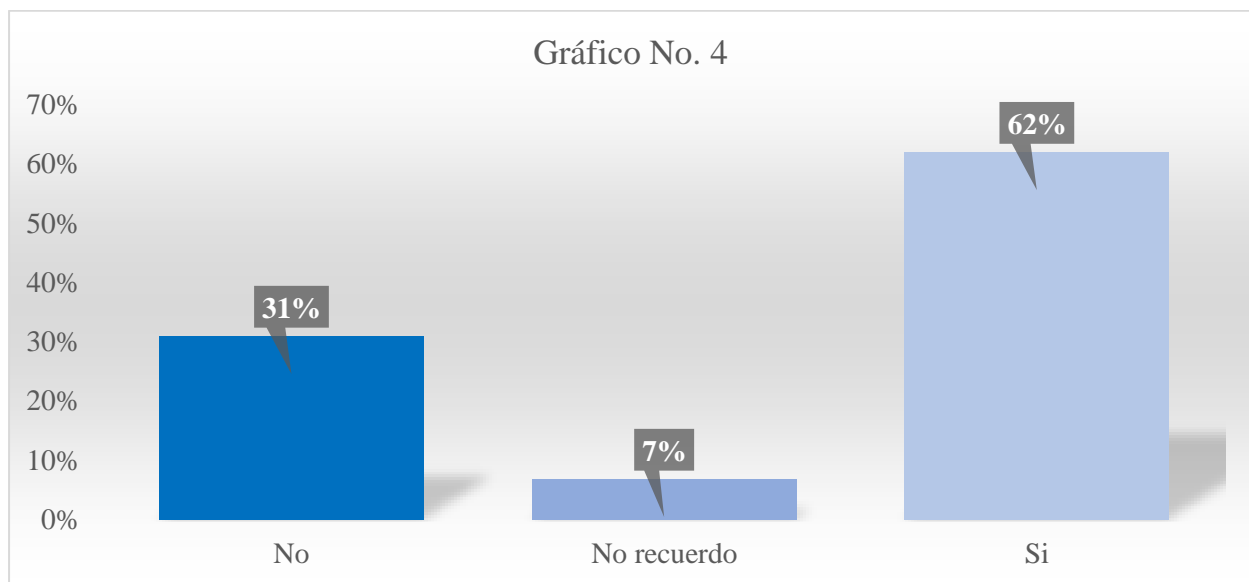


Gráfico 4: Elaboración propia (2022).

Comentario: De acuerdo con el gráfico anterior, relacionado a la pregunta “¿Ha participado en carteles creados por la Municipalidad de San José?” Se brindaron un total de 3 posibles respuestas, de las cuales un 62% de las personas indicaron que “si” han participado en al menos 1 de los carteles que ha publicado la Municipalidad de San José y un 31% de las personas

indicaron que no han participado en carteles publicados por la Municipalidad. Solo un 7% de la población encuestada indican que no recuerdan si han presentado alguna licitación para dicha institución.

4.5 RESULTADO PREGUNTA 5

Evaluación de la implementación de SICOP por parte de los proveedores.

Tabla 10

Opciones	Repuestas obtenidas
Excelente	44
Bueno	33
Regular	10
Total	87

Tabla 10: Elaboración propia (2022).

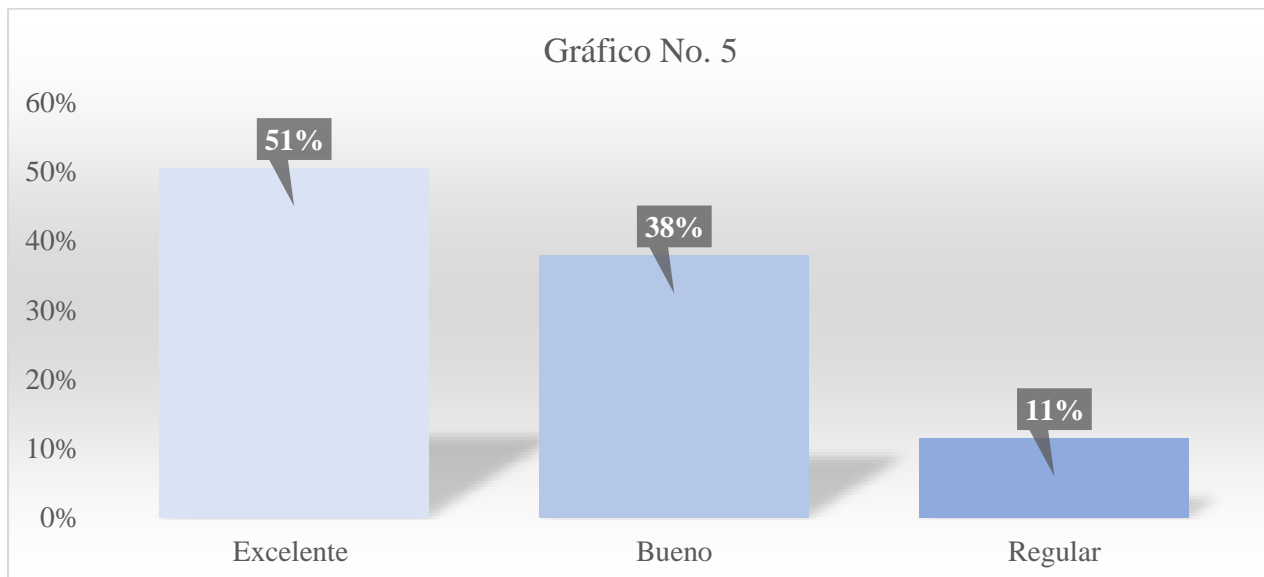


Gráfico 5: Elaboración propia (2022).

Comentario: De acuerdo con el gráfico anterior, relacionado a la pregunta “¿Cómo evaluaría usted la implementación de SICOP?” De acuerdo con lo anterior, se identifica que en un 51% de las personas encuestadas indican que la implementación de SICOP ha sido excelente, generando mayor gusto a los proveedores a comparación de cómo se presentaban las licitaciones

anteriormente. Solo un 11% indican que la implementación ha sido regular, en otras palabras, que no ha sido buena pero tampoco mala.

Esta pregunta tenía en total 5 opciones de las cuales 2 de ellas (Malo – Muy malo) no fueron utilizadas por los proveedores, dando a entender que un 100% de los proveedores están conformes por la implementación de la plataforma.

4.6 RESULTADO PREGUNTA 6

Evaluación del proceso de presentación de ofertas por parte de los proveedores.

Tabla 11

Opciones	Repuestas obtenidas
Excelente	37
Bueno	37
Regular	11
Malo	2
Total	87

Tabla 11: Elaboración propia (2022).

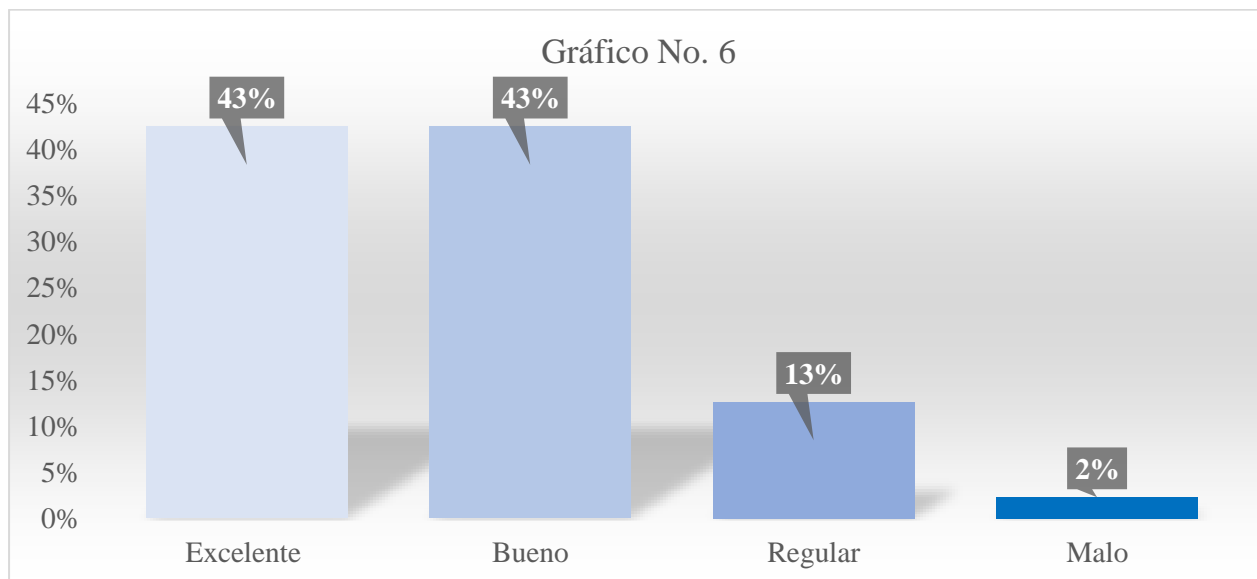


Gráfico 6: Elaboración propia (2022).

Comentario: De acuerdo con el gráfico anterior, relacionado a la pregunta “¿Cómo evaluaría el proceso de presentación de ofertas?” Se visualiza que hay una alta aceptación del proceso de presentación de ofertas por medio de SICOP, ya que solo un 2% de los encuestados

indicaron que el formulario para presentar ofertas es malo. Mientras el 98% indica que el proceso se encuentra de regular a excelente, queriendo decir que hay una mayor aceptación por esta manera de presentar ofertas.

Si bien se recuerda, antes la forma de presentación de ofertas era un poco más tediosa para los proveedores, la misma generaba más gastos y gestiones innecesarias como presentarse a la institución.

4.7 RESULTADO PREGUNTA 7

Facilidad de uso de la plataforma para los distintos proveedores.

Tabla 12

Opciones	Repuestas obtenidas
Excelente	40
Bueno	33
Regular	14
Total	87

Tabla 12: Elaboración propia (2022).

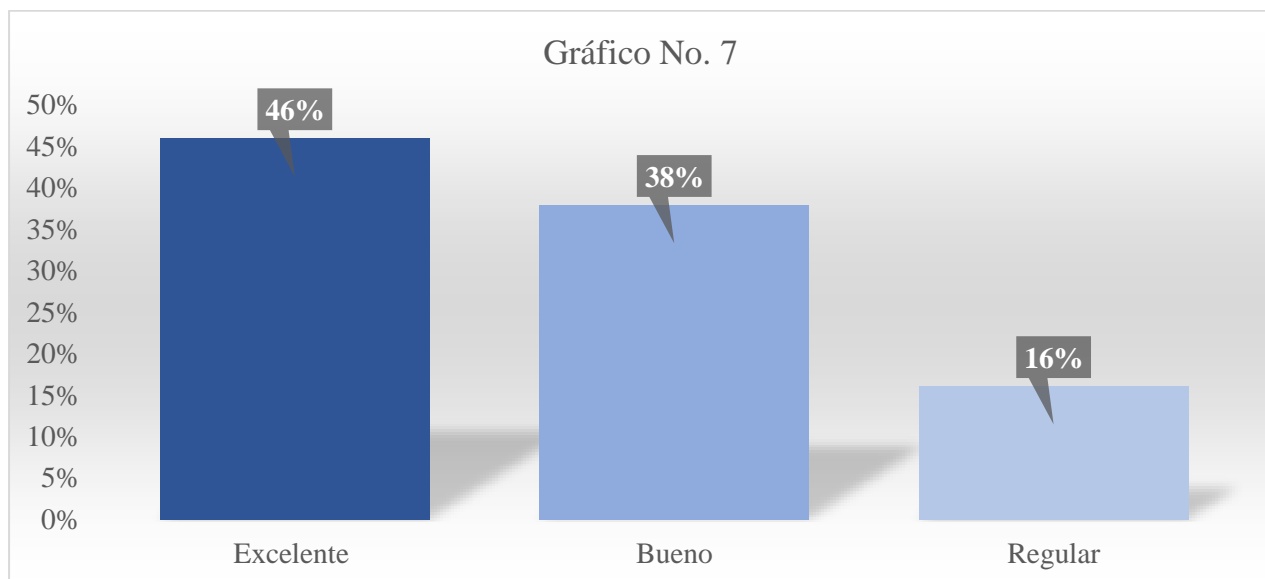


Gráfico 7: Elaboración propia (2022).

Comentario: De acuerdo con el gráfico anterior, relacionado a la pregunta “¿Cómo valora la facilidad de uso de la plataforma para los distintos usuarios que posee?” Se seleccionan un total de 5 posibles respuestas de las cuales 2 de ellas no fueron utilizadas por los proveedores. Un 46%

de las personas encuestadas indican que la plataforma es excelente, dando a entender que es fácil de usar.

Un 38% indican que es buena, en otras palabras, que se puede usar sin ningún problema y por último un 16% indican que es regular, lo que quiere decir que el uso no es complicado, pero tampoco es fácil. A nivel general, se logra interpretar que la plataforma tiene una 100% de aceptación de uso, ya que, según los usuarios encuestados, indican que tienen mucha facilidad para usarla.

4.8 RESULTADO PREGUNTA 8

Evaluación por parte de los proveedores de que tan beneficiosa ha sido la implementación de SICOP para las compras públicas.

Tabla 13

Opciones	Repuestas obtenidas
Excelente	38
Bueno	35
Regular	13
Malo	1
Total	87

Tabla 13: Elaboración propia (2022).

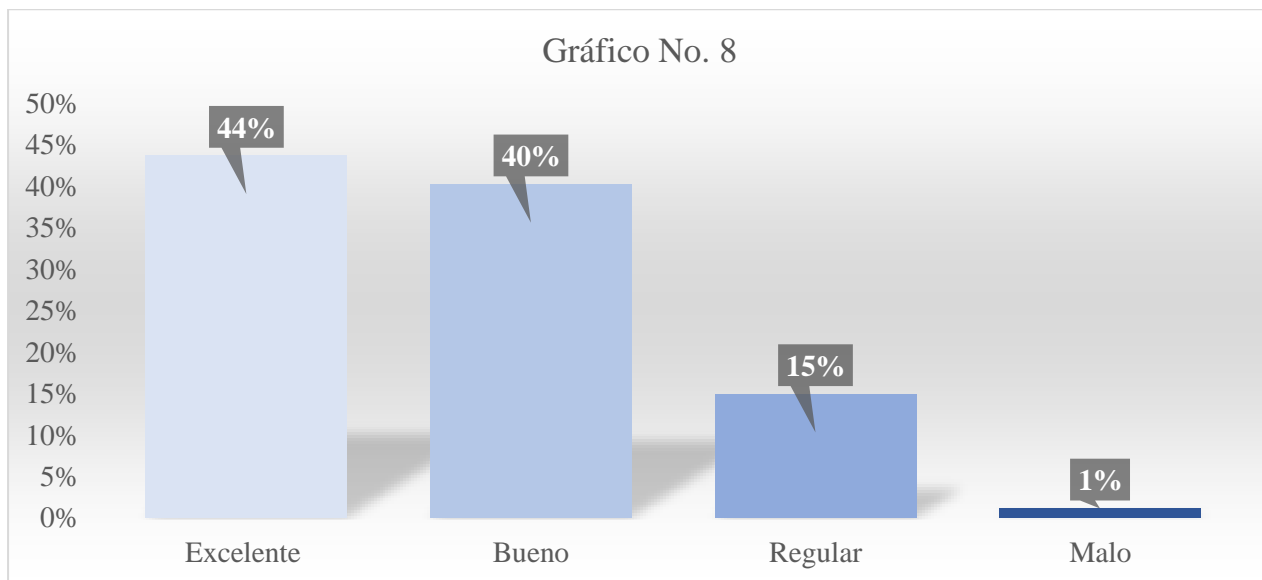


Gráfico 8: Elaboración propia (2022).

Comentario: De acuerdo con el gráfico anterior, relacionado a la pregunta “En caso de haber utilizado Comprared y Merlink, ¿Cómo evaluaría que tan beneficiosa ha sido la

implementación de SICOP para las compras públicas?” Se identifica que un 44% de los proveedores encuestados indican que la implementación de SICOP como plataforma de licitaciones públicas ha sido excelente y solo un 1% (1 persona) indica que la implementación del SICOP ha sido mala.

De igual manera se evidencia que hay una alta aceptación por parte de los distintos proveedores, ya que un 99% indica que la implementación de SICOP ha sido regular, bueno o excelente.

4.9 RESULTADO PREGUNTA 9

Conocimiento de contratación administrativa.

Tabla 14

Opciones	Repuestas obtenidas
Si	61
No	21
No recuerdo	5
Total	87

Tabla 14: Elaboración propia (2022).

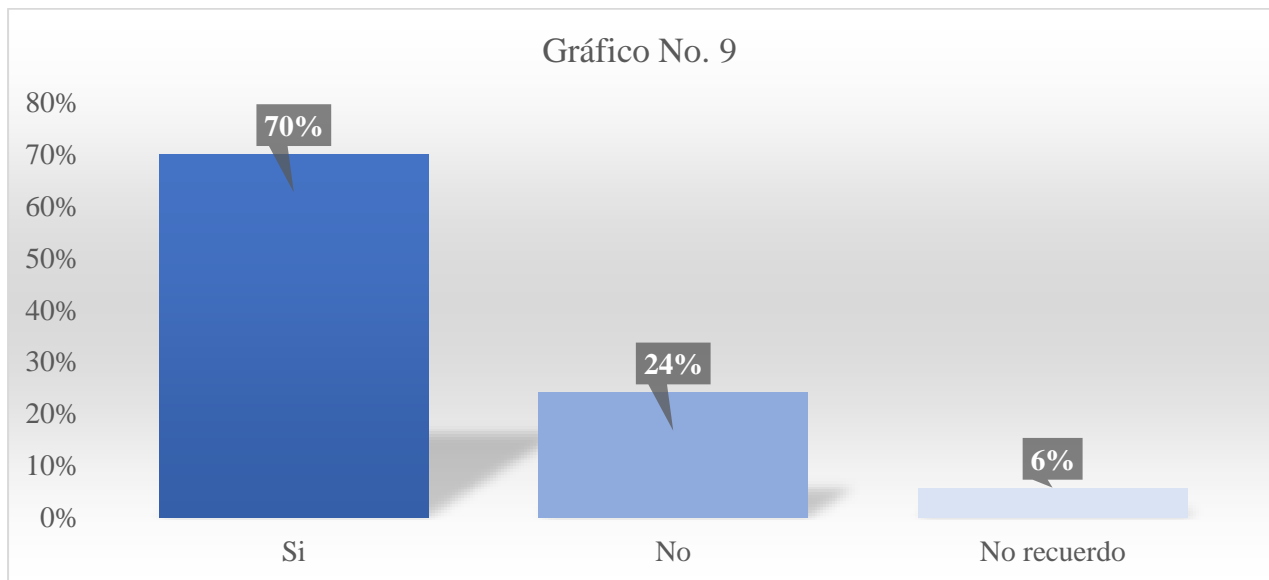


Gráfico 9: Elaboración propia (2022).

Comentario: De acuerdo con el gráfico anterior, relacionado a la pregunta “¿Conoce sobre la contratación administrativa?” Se identifica que el 70% de las personas encuestadas conocen sobre la contratación administrativa. Este es fundamental para saber cuáles son los lineamientos

los cuales deben de seguir las instituciones y proveedores para la prestación o contratación de bienes, servicios u obras.

Se identifica que un 24% de los encuestados no conocen sobre la contratación administrativa y un 6% mencionan que no recuerdan si lo conocen o no.

4.10 RESULTADO PREGUNTA 10

Lineamientos de la plataforma según la Ley de Contratación Administrativa

Tabla 14

Opciones	Repuestas obtenidas
Si	61
No	16
A veces	10
Total	87

Tabla 15: Elaboración propia (2022).

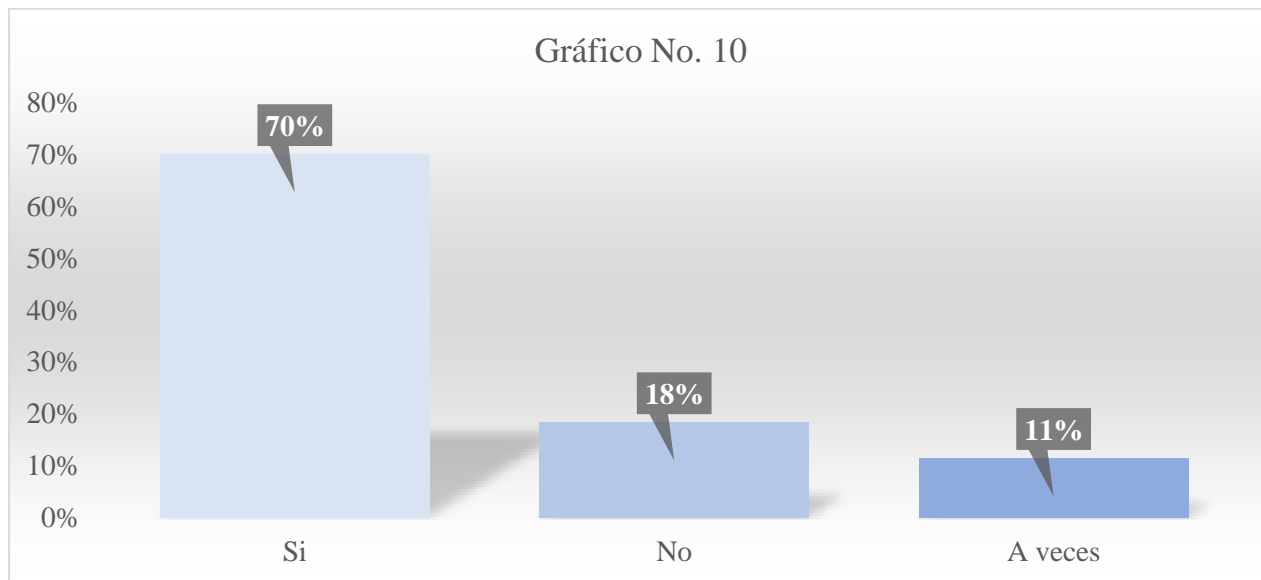


Gráfico 10: Elaboración propia (2022).

Comentario: De acuerdo con el gráfico anterior, relacionado a la pregunta “De acuerdo con la pregunta anterior, ¿considera que la plataforma sigue los lineamientos de la Ley de Contratación administrativa?” Según el 70% de los usuarios encuestados, indican que “sí” se siguen

los lineamientos de la Ley de Contratación Administrativa, un 18% indica que “A veces” se siguen los lineamientos y solo un 12% mencionan que “no” se siguen los lineamientos.

4.11 RESULTADO PREGUNTA 11

Evaluación de cómo sigue los pasos la Municipalidad de San José para estar en línea con la Ley de Contratación Administrativa.

Tabla 16

Opciones	Repuestas obtenidas
Excelente	35
Bueno	41
Regular	9
Malo	2
Total	87

Tabla 16: Elaboración propia (2022).

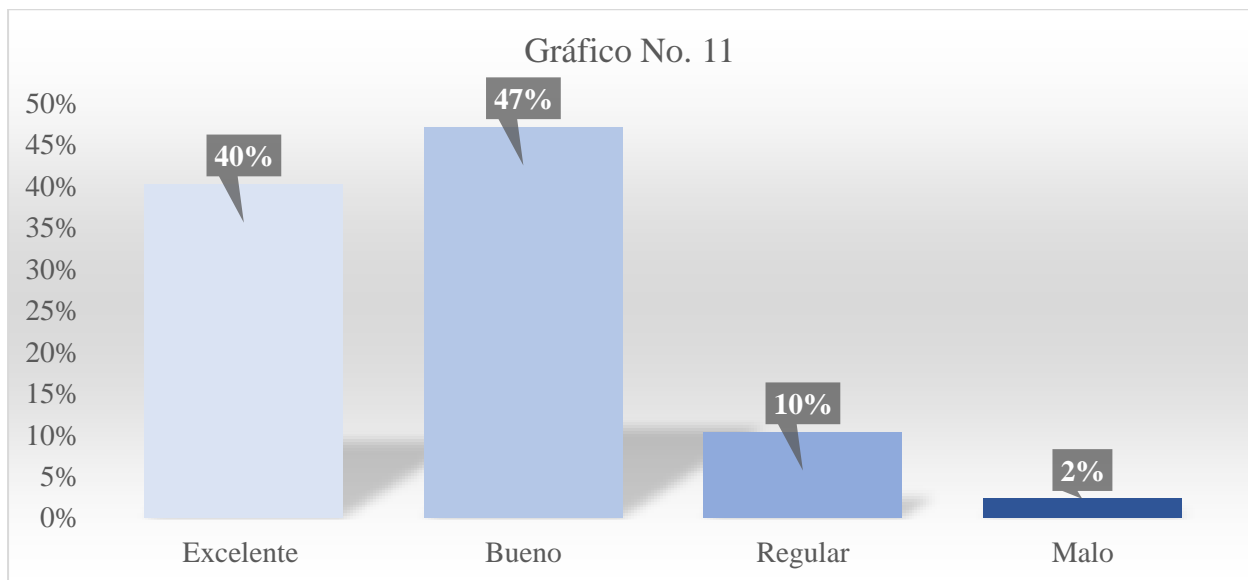


Gráfico 11: Elaboración propia (2022).

Comentario: De acuerdo con el gráfico anterior, relacionado a la pregunta “Según la pregunta anterior, ¿Cómo evaluaría usted que la Municipalidad de San José sigue los pasos para

estar en línea con la Ley de contratación administrativa?” Se identifica que solo un 2 % de los proveedores encuestados mencionan que el manejo de la ley por parte de la Municipalidad de San José es “malo”.

Un 40% de los proveedores indican que el manejo de la ley es “excelente” y el otro porcentaje alto es un 47% en el cual mencionan que es “bueno”. Solo un 11% indica que el manejo de la ley es de un 11%.

4.12 RESULTADO PREGUNTA 12

Ha mejorado la administración del sector público y privado la implementación de SICOP.

Tabla 17

Opciones	Repuestas obtenidas
Si	64
No	18
Muy poco	5
Total	87

Tabla 17: Elaboración propia (2022).

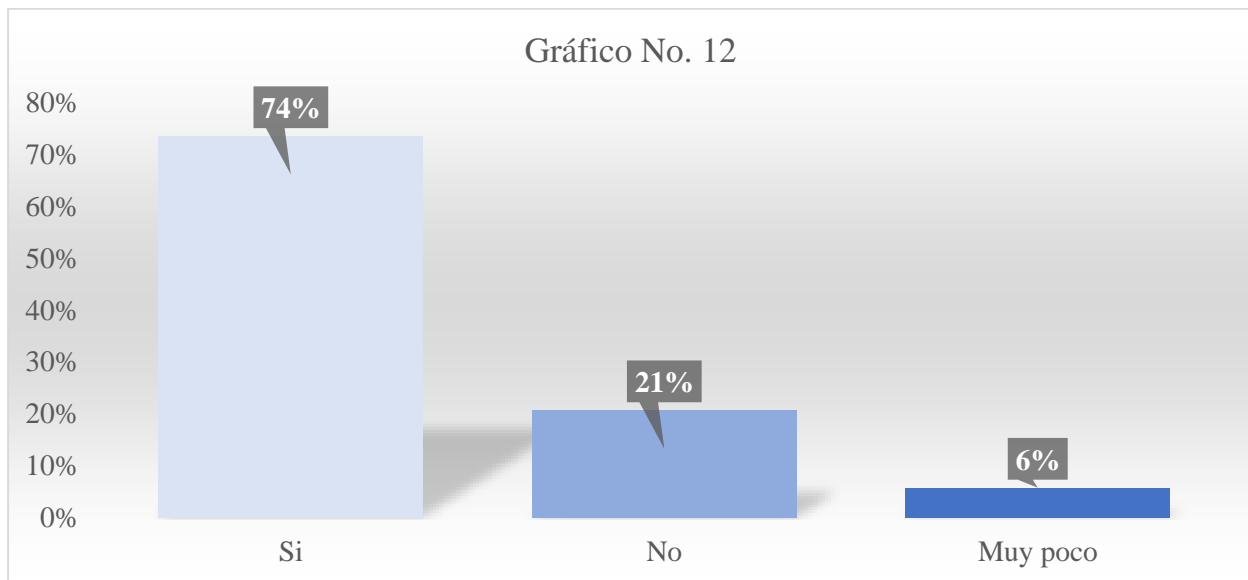


Gráfico 12: Elaboración propia (2022).

Comentario: De acuerdo con el gráfico anterior, relacionado a la pregunta “A nivel de empresa, ¿Cree que la implementación de SICOP ha venido para mejorar la administración no solo gubernamental, sino que también a nivel de empresas privadas?” Se identificó que un 73% de la población encuestada indica que la plataforma “si” ha venido a mejorar la administración en el

sector público como en el privado. Un 21% mencionan que “no” ha mejorado en nada la implementación de SICOP y solo un 6% indican que ha mejorado, pero “muy poco”.

Con lo anterior identificamos que al menos un 79% de la población encuestada ha tenido mejoras administrativas gracias a la implementación de la plataforma.

4.13 RESULTADO PREGUNTA 13

Conocimiento del significado de emprendimiento empresarial.

Tabla 18

Opciones	Repuestas obtenidas
Si	68
No	11
No recuerdo	8
Total	87

Tabla 18: Elaboración propia (2022).

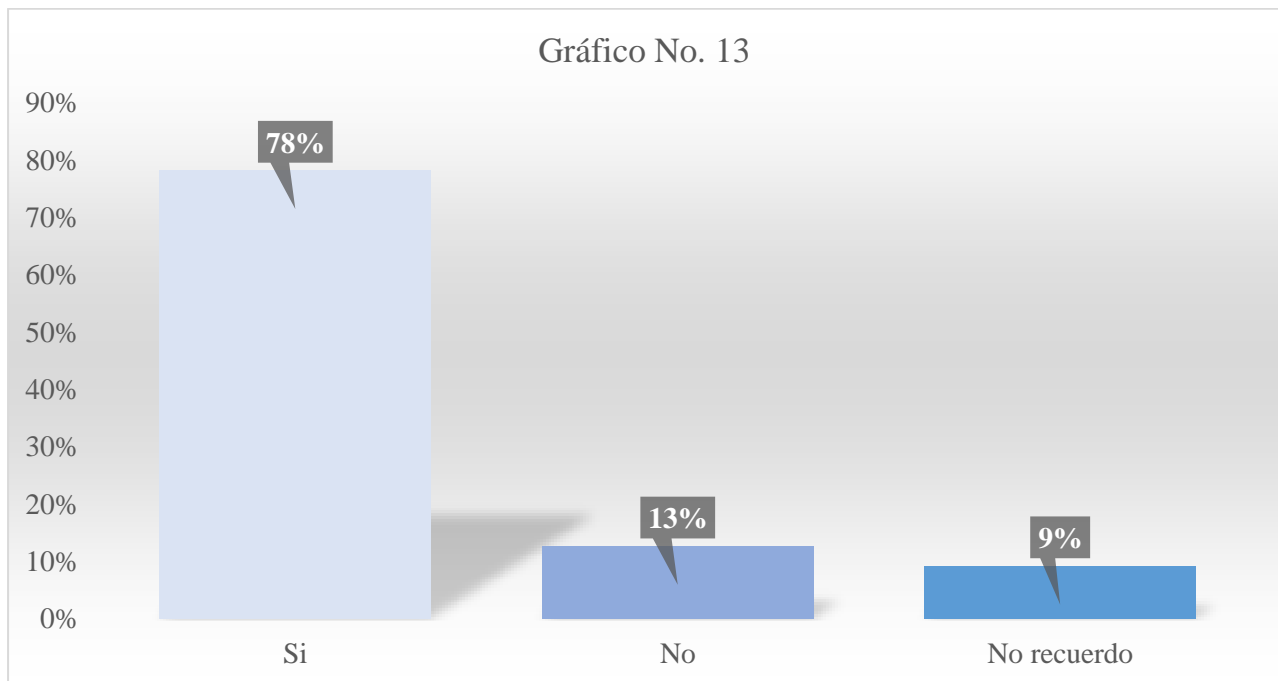


Gráfico 13: Elaboración propia (2022).

Comentario: De acuerdo con el gráfico anterior, relacionado a la pregunta “¿Conoce el significado de emprendimiento empresarial?” Según la pregunta realizada de emprendimiento

empresarial, se identifica que un 78% de las personas conocen sobre el emprendimiento empresarial, un 9% no lo recuerdan y solo un 13% no lo conocen.

Recordemos que el emprendimiento empresarial es una manera de pensar orientada hacia la creación de riqueza para aprovechar las oportunidades presentes en el entorno o para satisfacer las necesidades de ingresos personales generando valor a la economía y la sociedad.

4.14 RESULTADO PREGUNTA 14

Evaluación de que tanto ha ayudado el SICOP a exponer u ofrecer los productos por parte de los proveedores.

Tabla 19

Opciones	Repuestas obtenidas
Mucho	65
Regular	17
Poco	5
Total	87

Tabla 19: Elaboración propia (2022).

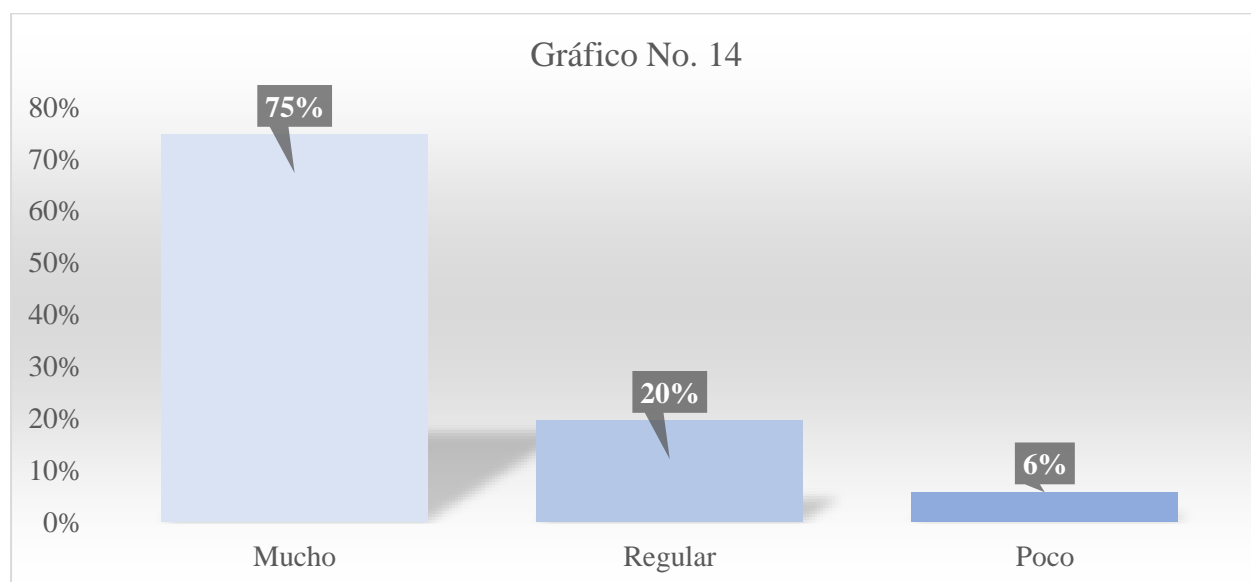


Gráfico 14: Elaboración propia (2022).

Comentario: De acuerdo con el gráfico anterior, relacionado a la pregunta “Según la pregunta anterior, ¿Cómo evaluaría usted que la plataforma de SICOP le ayuda a mejorar su manera de exponer u ofrecer su emprendimiento?” Se logra canalizar que un 75% de la población

encuestada ha logrado exponer u ofrecer sus servicios, un 19% menciona que la exposición de su emprendimiento ha sido regular y solo un 5% indica que ha logrado exponer poco su emprendimiento.

4.15 RESULTADO PREGUNTA 15

Creación de cartel cerrado para la selección de proveedores en específico por parte de la Municipalidad de San José

Tabla 20

Opciones	Repuestas obtenidas
No	45
Si	23
Tal vez	19
Total	87

Tabla 20: Elaboración propia (2022).

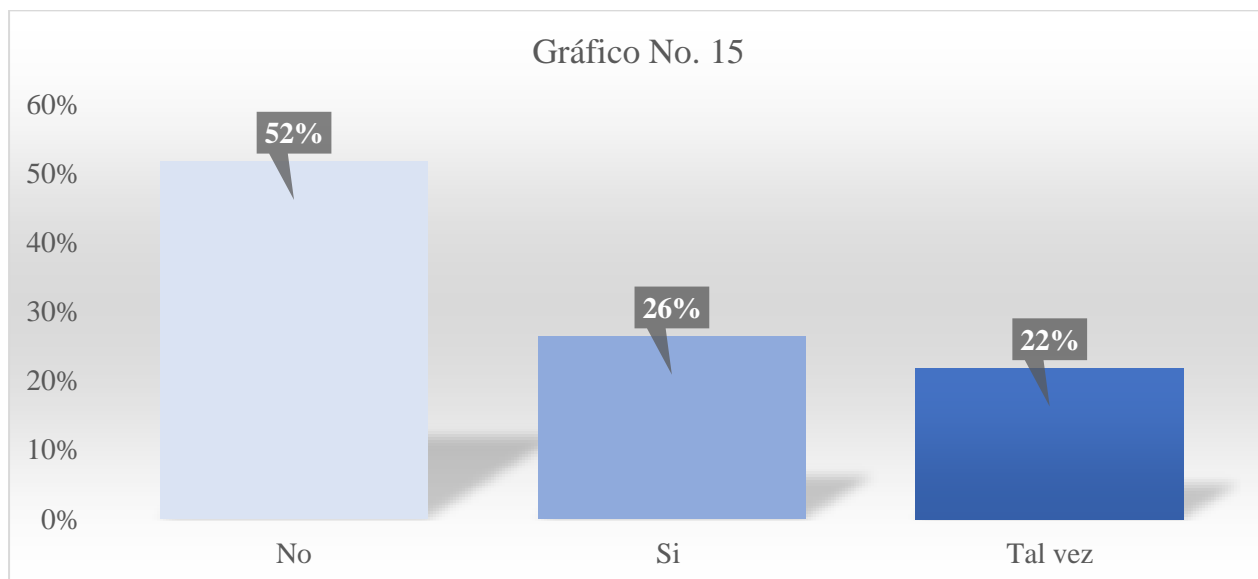


Gráfico 15: Elaboración propia (2022).

Comentario: De acuerdo con el gráfico anterior, relacionado a la pregunta “Según su criterio, ¿Considera que la municipalidad creó el cartel de una manera cerrada, para que proveedores en específico queden como adjudicados? (2022CD-000255-0015499999)” Un 52%

de la población menciona que la municipalidad “no” creó el cartel de una manera cerrada, un 26% indica que “sí” lo crearon de una manera para que proveedores en específico lo puedan ganar y un 22% de los encuestados no están seguros de si lo crearon cerrado o no, ya que la respuesta de ellos fue “tal vez”.

Si bien es cierto y validando el cartel, no se refleja ninguna restricción para la presentación de licitaciones por parte de los distintos proveedores.

4.16 RESULTADO PREGUNTA 16

Limitación al momento de concursar.

Tabla 21

Opciones	Repuestas obtenidas
No están limitados	51
Están un poco limitados.	22
Si, están limitados.	14
Total	87

Tabla 21: Elaboración propia (2022).

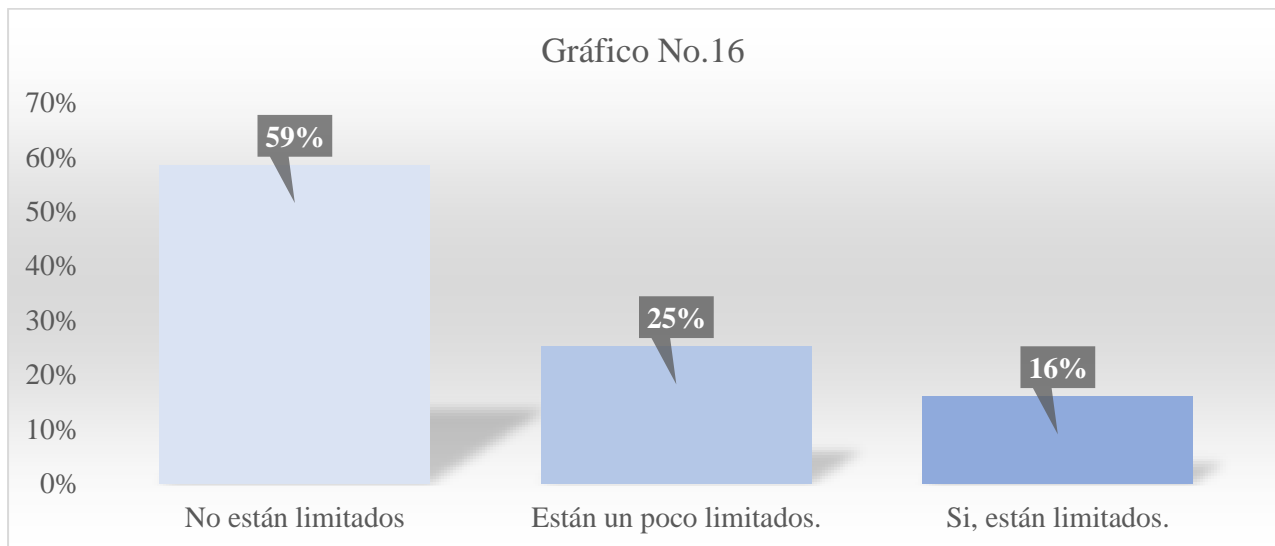


Gráfico 16: Elaboración propia (2022).

Comentario: De acuerdo con el gráfico anterior, relacionado a la pregunta “¿Cree usted que la mayoría de los proveedores están limitados para este concurso? (2022CD-000255-0015499999)” De acuerdo con las encuestas realizadas, se identifica que un 59% de la población

menciona que los proveedores “no están limitados” para licitar en el cartel, un 25% mencionan que “están un poco limitados” y un 16% indican que “si, están limitados”.

A nivel del cartel la única limitante que se ve evidenciada es hacia los productos que están solicitando, ya que no todos los proveedores poseen ese producto, por ende, no se logra identificar un punto clave en el que se identifique esa limitante.

4.17 RESULTADO PREGUNTA 17

Consideración de que tan equitativa fue realizada la evaluación de las ofertas por parte de la Municipalidad de San José.

Tabla 22

Opciones	Repuestas obtenidas
Si	48
Tal vez	25
No	14
Total	87

Tabla 22: Elaboración propia (2022).

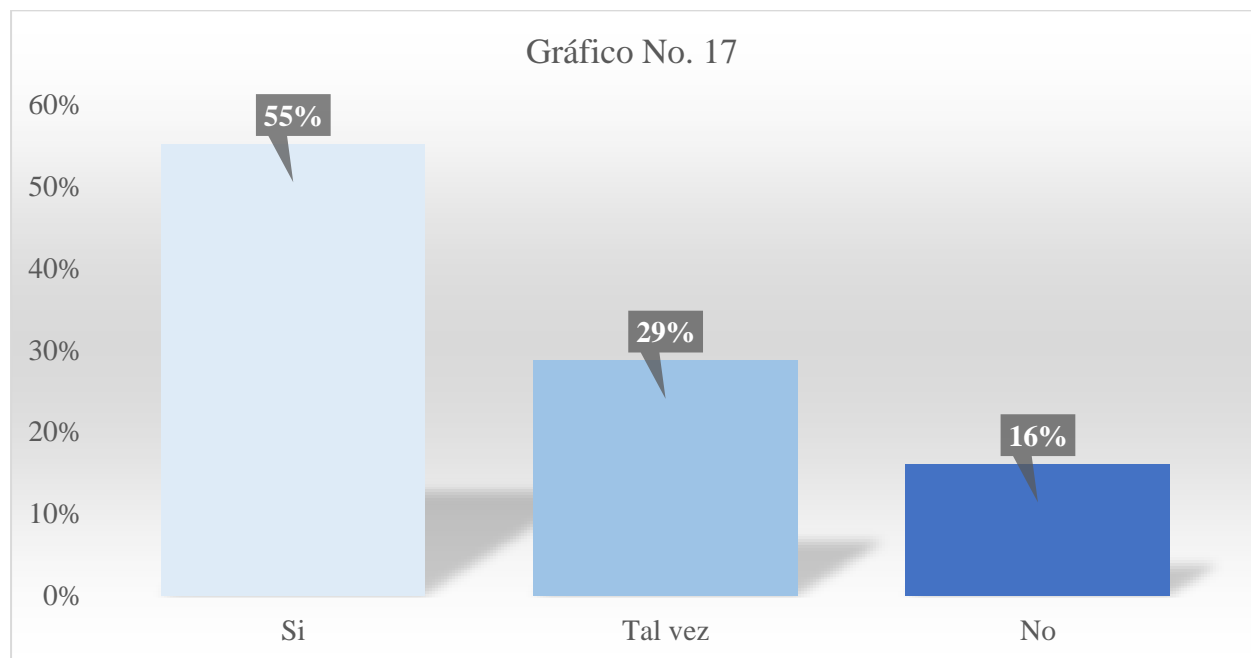


Gráfico 17: Elaboración propia (2022).

Comentario: De acuerdo con el gráfico anterior, relacionado a la pregunta “¿Considera que la evaluación realizada por la Municipalidad de San José fue equitativa? (2022CD-000255-

0015499999)” Para esta pregunta se logra identificar que un 55% de los proveedores mencionan que la evaluación realizada por la institución “si” ha sido equitativa, un 16% mencionan que “no” lo ha sido y un 29% no tienen una posición al respecto.

4.18 RESULTADO PREGUNTA 18

Como considera que ha sido el proceso de contratación.

Tabla 23

Opciones	Repuestas obtenidas
Si, ha sido satisfactorio	3
No responde	84
Total	87

Tabla 23: Elaboración propia (2022).

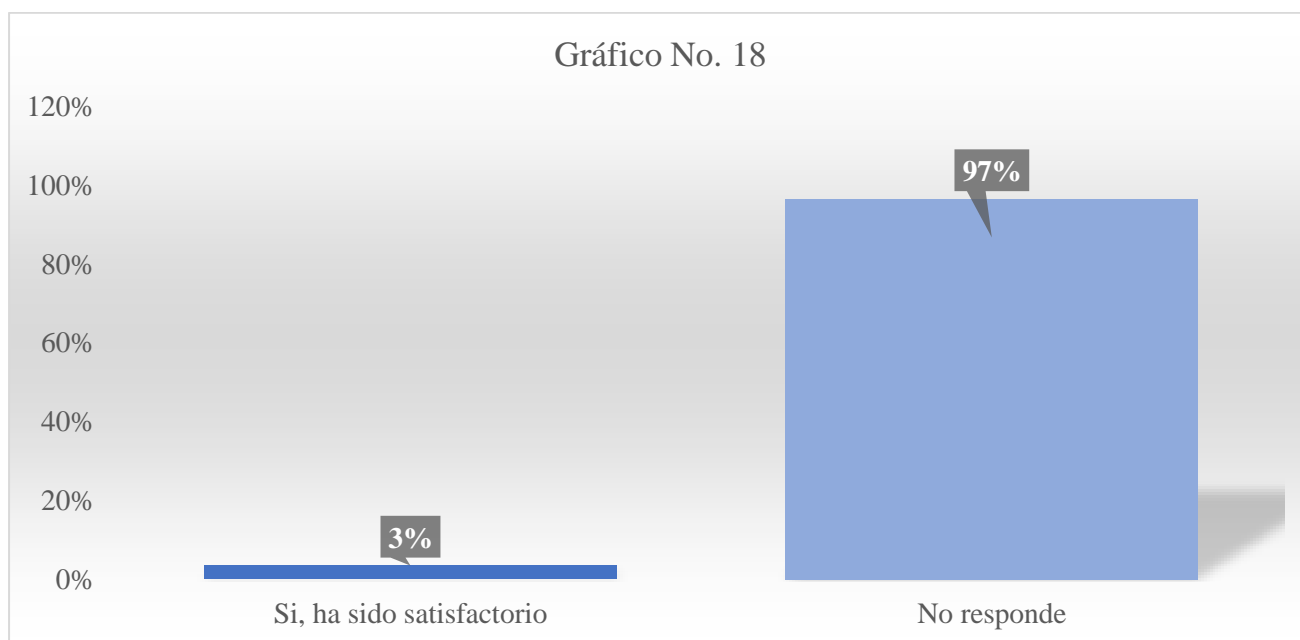


Gráfico 18: Elaboración propia (2022).

Comentario: De acuerdo con el grafico anterior, relacionado a la pregunta “¿Cree que el proceso de contratación ha sido satisfactorio?” se logra recolectar un total de 3 (3%) respuestas, ya que solo 4 oferentes fueron adjudicados para la licitación antes mencionada. Estos 3 mencionan que, hasta el momento la contratación ha sido satisfactoria.

4.19 RESULTADO PREGUNTA 19

Evaluación de la necesidad de los procesos después de la oferta.

Tabla 24

Opciones	Repuestas obtenidas
No responde	84
Si, son necesarios	3
Total	87

Tabla 24: Elaboración propia (2022).

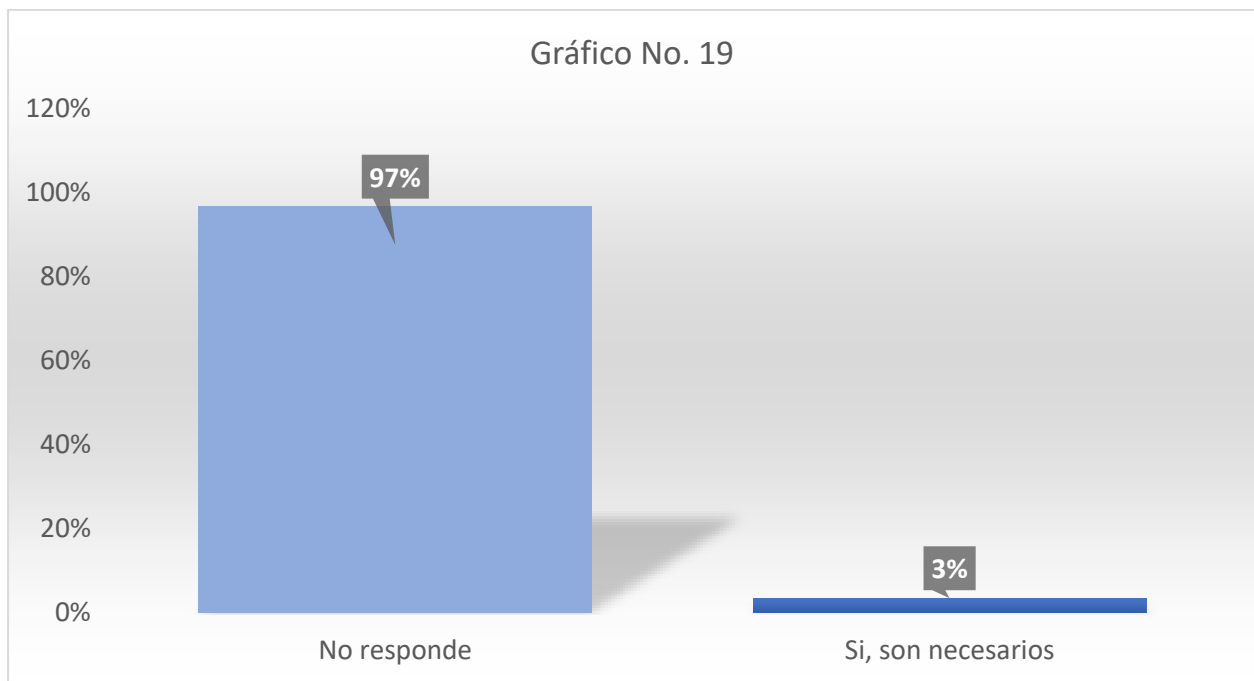


Gráfico 19: Elaboración propia (2022).

Comentario: De acuerdo con el gráfico anterior, relacionado a la pregunta “¿Considera que los procesos después de la oferta son innecesarios?” Nuevamente solo 3 (3%) encuestados

respondieron, los cuales mencionan que los procesos después de la oferta como solicitudes de recepción y solicitudes de pago “sí, son necesarias”.

4.20 RESULTADO PREGUNTA 20

Evaluación de los procesos para la gestión de pago por medio de la plataforma.

Tabla 25

Opciones	Repuestas obtenidas
Excelente	2
Regular	1
No responde	84
Total	87

Tabla 25: Elaboración propia (2022).

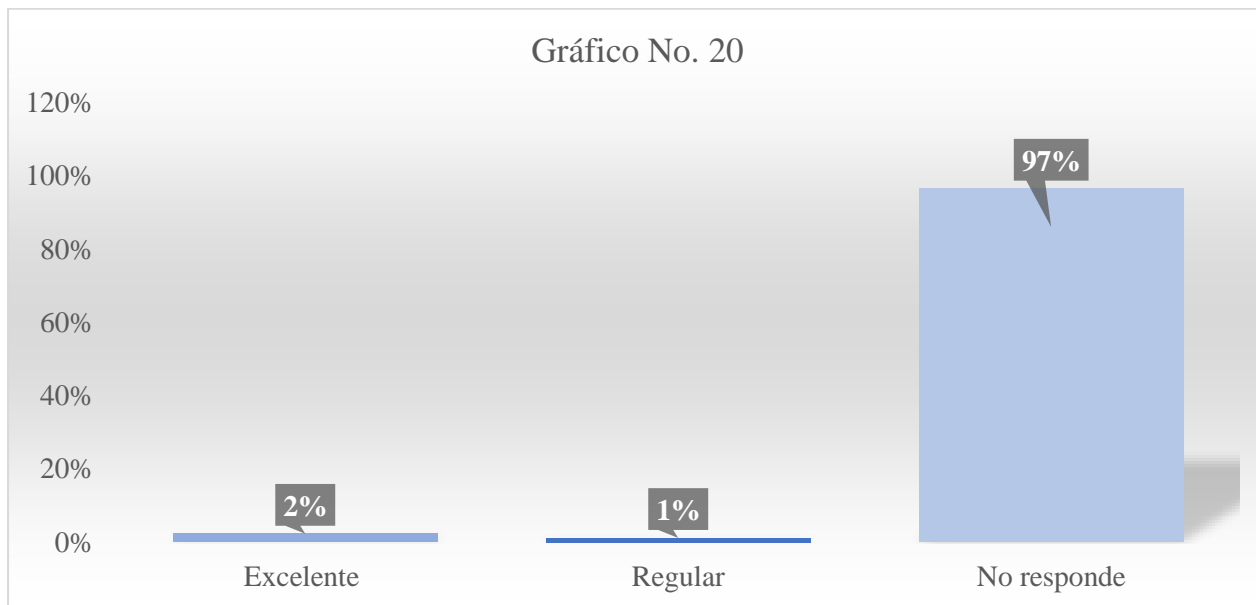


Gráfico 20: Elaboración propia (2022).

Comentario: De acuerdo con el gráfico anterior, relacionado a la pregunta “¿Como evalúa los procesos que se deben de realizar para la gestión del pago por medio de la plataforma?” De acuerdo con los 3 adjudicados se identifica que un 67% (2 personas) consideran que los procesos

que se deben realizar para que se gestione el pago son “excelentes” y un 33% (1 persona) menciona que es “regular”.

Para esta pregunta de igual manera se tenía un total de 5 opciones que iban de excelente a muy malo, de las cuales solo se usaron dos.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Para este capítulo se busca exponer los resultados principales encontrados en el presente trabajo de investigación. En el mismo se logran determinar diferentes hallazgos que serán importantes para el trabajo, de acuerdo con la información recolectada en las 20 preguntas realizadas, las cuales, se le realizaron a un total de 87 proveedores los cuales son físicos y jurídicos que tienen conocimiento del SICOP de 0 y hasta más de 3 años

Se logra identificar que, para el presente trabajo, un 70% de las personas que dieron su apoyo en la investigación fueron principalmente personas jurídicas y el otro 30% son personas físicas, las cuales se encuentran inscritas en la plataforma de SICOP. Con esto determinamos que el principal proveedor que puede llegar a tener la Municipalidad de San José va a ser jurídicos.

Entre los proveedores encuestados se logra identificar que tienen una diferencia en el rango de tiempo de estar registrados en la plataforma, entre ellos encontramos usuarios con menos de 6 meses y más de 3 años de estar registrado o bien de utilizar la plataforma. Entre ellos se logra identificar que un 36% de la muestra tiene de 1 año a 3 años de utilizar la plataforma y solo un 15% tiene de 0 a 6 meses. También es importante aclarar que los mismos brindan entre bienes, servicios u obras, algunos brindan solo uno y algunos otros brindan los 3. Lo que los proveedores brindan principalmente son servicios en un 39% y solo 1% de los proveedores brinda bienes y obras.

Siguiendo el proceso o bien los objetivos, se logra analizar lo siguiente de cada uno:

- **Objetivo específico I:** Verificar los procesos implementados en el Sistema de Compras Públicas como plataforma tecnológica de uso obligatorio de la Municipalidad de San José para la tramitación de los procedimientos de contratación administrativa, para el primer trimestre del año 2022.

De este objetivo se logra realizar una comparación entre las preguntas 4, 5, 6, 7 y 8. Estas preguntas están relacionadas a la implementación del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), las mismas dan una interpretación de lo que se busca analizar para este objetivo.

Se busco que los proveedores analizaran cada una de estas preguntas para ver si se están cumpliendo los objetivos por el cual se creó o se implementó el sistema. Después de revisados los datos se logra evidenciar una alta aceptación de la plataforma, así mismo, de los procesos que se realizan para la presentación de una licitación y procesos de contratación.

En la mayoría de las preguntas, se les brindo de 3 a 5 opciones, las cuales no todas fueron utilizadas por los proveedores. Las principales opciones usadas por estos fueron que un 51% marcaron excelente, un 38% marcaron bueno y un 11% marcaron regular, siendo estas las de más alto rango en la calificación. Con esto se logra obtener resultados favorables hacia el sistema, alcanzando en algunas de las preguntas un 100% de aceptación, tomando como punto de aceptación a partir desde la opción de regular a excelente. Si bien es cierto, en ninguna de las preguntas se obtuvo el 100% de excelencia por parte de los proveedores, pero si se logra identificar que los mismos no identifican el sistema como malo o muy malo, lo cual en esas 2 categorías se obtuvo un 0%, generando una mayor confiabilidad hacia el mismo.

Para este punto, se logra determinar que existe una alta aceptación por parte de los proveedores hacia la implementación de los procesos para la presentación de licitaciones y así mismo, los procedimientos posteriores a estos. Entre ellos se logró identificar que un 43% de los proveedores indicaron que el proceso de presentación de ofertas es excelente, otro 43% indico que es bueno y un 13% indicaron que es regular, lo cual genera mayor agrado en relación con lo que fue Comprared y Merlink. Asi mismo, se identificó que solo un 2% de los proveedores encuestados opinan que esta implementación ha sido mala.

- **Objetivo específico II:** Determinar los beneficios de contar con un modelo de negocio inscrito a la plataforma en estudio, para la creación de una estrategia que ayudará a establecer un emprendimiento empresarial, durante el primer trimestre del año 2022.

Si bien sabemos el tener un excelente modelo de negocios en la empresa o bien como persona física, ayudará para que la misma crezca considerablemente y que el bien, obra o servicio sea reconocido por los distintos contratistas. A causa de lo anterior y para evaluar el mismo se crearon las preguntas 12, 13 y 14. Estas anteriores ayudaron a evaluar este objetivo por lo cual se destacan 3 puntos importantes que ayudan a la investigación,

1. La mejora de la administración a nivel del sector público y privado.

Para analizar este punto vamos a utilizar la pregunta 12 en la cual podemos identificar que más de un 50% de los proveedores indican que si ha mejorado la administración desde la implementación de SICOP como sistema de licitaciones.

Como se menciona en parte de los antecedentes, esta implementación ha logrado mejorar la administración principalmente a nivel económico, disminuyendo los gastos de impresión, de papel y otros productos o procesos que realizaban. Por el lado de los proveedores, también se ve evidenciado una disminución de costo en productos y en procesos que debían realizar antes para poder ofertar en los distintos carteles, no solo en los de la Municipalidad de San José, sino también, en las de otras instituciones.

Si bien es cierto, es importante recordar que en años anteriores a la implementación de SICOP, se utilizaban las plataformas de Comprared o Mer-link. Estas eran sistemas que fueron habilitados por distintas entidades del gobierno, pero las mismas no llegaban a soportar lo que ahora realiza SICOP. Haciendo una comparación con estas plataformas se logra identificar que los

proveedores aceptan la implementación de SICOP, ya que los proveedores lo evalúan con un 44% de excelencia, un 40% como bueno un 15% como regular y un 1% como malo. Lo anterior son datos obtenidos en la encuesta realizada y buscando analizar qué tan beneficiosa ha sido la implementación de sistema. En su momento las instituciones publicaban los carteles por medio de alguno de los sistemas y luego los proveedores debían realizar su licitación directamente en la institución respectiva. Para este momento este tipo de procesos ya son unificados y realizados desde la plataforma.

Es importante recordar que un 74% de los proveedores ha reconocido que después de la implementación del SICOP la administración a nivel de la empresa ha mejorado, un 6% ha indicado que ha mejorado pero muy poco y un 21% indicó que no mejoró, siendo estos un total de 18 proveedores los cuales piensan que la implementación del sistema no ha mejorado.

2. El conocimiento del emprendimiento empresarial.

Como bien se sabe, sin conocer cuál es el emprendimiento que tenemos, no vamos a lograr el objetivo que deseamos a nivel de nuestra empresa. Para este punto se tomará como referencia la pregunta 13 la cual está relacionada a que tanto conocimiento tiene el proveedor sobre el emprendimiento empresarial.

Como conocemos, el emprendimiento empresarial es el conocimiento del tipo de negocio que vamos a ofrecer a los distintos usuario o entidades para generar algún tipo de atractivo buscando con esto generar valor al servicio o producto brindado, el cual genere riqueza a corto, mediano o largo plazo.

En esta pregunta se logra identificar que un 78% de las personas encuestadas conocen sobre el termino de emprendimiento empresarial, con esto se logra identificar que estos tienen claro el

mercado meta y con ello la forma clara para generar riqueza a través de su bien, obra, o servicio que brinden.

Un 9% de los proveedores indican que no recuerdan el significado de emprendimiento empresarial, con esto se concluye que puede que sepan cuál es su meta, pero simplemente no recuerden el termino o bien sean parte del 13% que no conocen sobre el significado de emprendimiento empresarial.

3. Plataforma para mejorar la exposición y ofrecimiento de un emprendimiento.

Para poder desarrollar este punto es fundamental el cuestionamiento del punto anterior, con esto identificamos el conocimiento del término de emprendimiento empresarial y así mismo poder evaluar si la población en estudio ha logrado determinar si han tenido mayor conocimiento o bien, si su producto ha logrado llegar a las instituciones y después de esto a los futuros clientes no institucionales.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 14 se logra identificar que un 75% de la población en estudio, menciona que la plataforma ha logrado mejorar la exposición de sus productos provocando que otros clientes quieran del mismo.

Junto al emprendimiento, se logra identificar que lo primordial para que esta sea identificada, es mediante la transparencia que existe y el rendimiento de cuentas, temas antes analizados. Esto ayudará significativamente a los proveedores, ya que, a nivel de la plataforma, la propia institución podrá colocar una evaluación del proveedor.

Basado en la encuesta realizada se logra identificar que un 20% piensa que la exposición de su emprendimiento ha sido regular, dando a entender que en ocasiones mejora y en otras no y solo un 6% indica que la exposición ha sido poca.

Para este punto, se logra determinar que los proveedores, en su mayoría manejan los detalles importantes y el motivo del ofrecimiento de su bien obra o servicio y el cómo realizarlo, ya que es uno de los puntos importantes para lograr el éxito en sus empresas o bien para sí mismo y obtener mayor oportunidad al momento de la presentación de una licitación.

- **Objetivo específico III:** Indicar si existe un pensamiento estratégico de parte de los proveedores para la proyección de ventas de productos y/o servicios con el estado, mediante la plataforma Sistema de Compras Públicas para la Municipalidad de San José, en el primer trimestre del año 2022.

Se describe el pensamiento estratégico como la organización de los procesos que debemos realizar para la innovación y emprendimiento de un producto o servicio para el cumplimiento de los objetivos. Por ende, para poder analizar este objetivo debemos analizar en conjunto la encuesta realizada.

Al realizar el análisis de la encuesta, se visualiza que los proveedores encuestados están en su mayoría satisfechos de lo propuesto al momento de implementar la plataforma, indicando que es excelente en un 44%, bueno en un 40% y regular en un 15%. así mismo con la facilidad de uso de la plataforma que desde excelente en un 46%, bueno en un 38% y regular en un 16%, teniendo un 100% de aceptación.

Para esta podemos ubicar preguntas fundamentales como la pregunta 6 relacionada al proceso de presentación de ofertas. Para esta, los proveedores se evidencian como satisfechos al proceso, dando respuestas que van de excelente y bueno, ambas con un 43%, a malo con un 2% de satisfacción ya que la misma vino a mejorar la gestión en relación de cómo se realizaba en años anteriores.

Así mismo, podemos ubicar dentro del pensamiento estratégico los procesos realizados por la institución, como la creación del cartel, la recepción de ofertas, la evaluación de las ofertas, la confección del contrato y los procesos posteriores al contrato. Al ser procesos, se deben tomar en cuenta, ya que son parte de la organización de los procedimientos para un buen pensamiento estratégico.

Para esta investigación como se ha mencionado se tomó un cartel para poder evaluar el rendimiento por parte de los proveedores y con este se lograron recolectar datos por parte de cada uno de los proveedores. Como puntos importantes están las preguntas 15, 16 y 17, estas están relacionadas a los procesos posteriores a la presentación de la oferta.

Según los resultados obtenidos de la encuesta, un 52% de los proveedores han dicho que la licitación está en regla, lo que quiere decir que no existió ninguna limitante que indicara que otro proveedor iba a quedar elegido, pero un 26% de los proveedores, el cual es un alto porcentaje, indican que si existe limitantes. Haciendo un análisis personal al cartel, no se evidencia ninguna ilegalidad en el proceso que provoque alguna limitante. Solo un 22% de los encuestados indicaron que tal vez había alguna limitante pero posiblemente no lograron identificarla.

Por último, se logra determinar según el criterio de los distintos proveedores encuestados que un 55% considera que las evaluaciones realizadas por la Municipalidad de San José si han sido equitativas, solo un 16% considera que no fueron equitativas, siendo un total de 14 personas encuestadas las que piensan lo anterior. Un 29% de las personas indican que tal vez no fueron equitativas.

Discutido lo anterior, se realiza la pregunta de la investigación ¿Cómo analizar el proceso y manejo de la plataforma del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), para los proveedores de la Municipalidad de San José, en el primer trimestre del año 2022?

Hecha la investigación, se logra determinar que los proveedores han logrado adaptarse a los cambios inducidos por el gobierno en busca de mejorar el proceso de contratación, el mismo determinado por licitaciones, contratos, solicitud de recepción, solicitudes de pagos, entre otros.

De acuerdo con lo obtenido en la encuesta, se logra determinar que un 100% de los proveedores han logrado obtener un alto conocimiento sobre la plataforma, generando resultados favorables al momento de la presentación de una licitación. De igual manera entre ese 100% se obtiene el grado de satisfacción de los proveedores hacia la plataforma.

De la encuesta se logra determinar que los proveedores de la Municipalidad de San José tienen conocimiento de los distintos procesos que se deben realizar para la presentación de una licitación y de los pasos posteriores a la licitación, así mismo logramos identificar que el porcentaje más bajo de la aceptación al implementar la plataforma es de un 11% siendo regular la opción tomada por los proveedores, el otro 89% corresponden a las opciones de bueno y excelente.

El análisis de estos datos ha demostrado que la plataforma de SICOP ha ayudado a ordenar y reducir los distintos gastos a nivel institucional, ya que al haber una variedad de proveedores genera que haya una amplia variedad de precios los cuales hacen que las instituciones y así mismo, la Municipalidad de San José reduzcan los gastos por compra de bienes, servicios u obras.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

6.1.1 Objetivo #1

Verificar los procesos implementados en el Sistema de Compras Públicas como plataforma tecnológica de uso obligatorio de la Municipalidad de San José para la tramitación de los procedimientos de contratación administrativa, para el primer trimestre del año 2022.

6.1.1.1 Conclusiones

- Se reconoce la alta aceptación por parte de los distintos proveedores, para que la Municipalidad de San José realice la creación de concursos por medio de la plataforma de SICOP, generando una disminución en costos y procesos más cortos.
- Se determina que los proveedores coinciden en que los nuevos procesos implementados en la plataforma de SICOP, a comparación de lo que fue Comprared y merlink, han sido más beneficiosos a nivel de gastos y cantidad de procesos que debían realizar.
- Se concluye que los proveedores sienten mayor agrado hacia la ahora plataforma SICOP a comparación de las plataformas de CompraRed o Merlink.

6.1.1.2 Recomendaciones

- 1- Aumentar las capacitaciones para lograr obtener en poco tiempo un alto conocimiento de la plataforma y con esto tener noción de los concursos publicados por la Municipalidad de San José.
- 2- Facilitar herramientas para el uso de la plataforma para la población adulta que no se ha logrado adaptar a la era tecnológica las cuales tienen dificultades al momento de realizar alguno de los procesos de SICOP.

6.1.2 Objetivo #2

Determinar los beneficios de contar con un modelo de negocio inscrito a la plataforma en estudio, para la creación de una estrategia que ayudará a establecer un emprendimiento empresarial, durante el primer trimestre del año 2022

6.1.2.1 Conclusión

- Se logra determinar la importancia de tener un modelo de negocios, ya sea como persona física o jurídica, el cual genera que las instituciones logren obtener beneficios a base de este.
- El conocer el emprendimiento que se está ofreciendo es fundamental para una empresa y con esto se determina que los beneficios que se pueden obtener son necesarios para el crecimiento de la empresa, como el reconocimiento de su servicio, la administración a nivel interno como externo, el ingreso a distintos nichos del mercado y la creación de nuevos productos o servicios.
- Finalmente, se logra identificar la importancia de contar con un modelo de negocios inscrito en SICOP, ya que este es el que generará que la empresa sea reconocida y evaluada por las distintas instituciones que se encuentran inscritas en la misma.

6.1.2.2 Recomendaciones

- 1- Crear o implementar un modelo de negocios, el cual se relacione con los bienes o servicios brindados por medio de la plataforma de SICOP, para lograr adaptarse al cambio provocado por la misma plataforma.
- 2- Sugerir capacitaciones por parte de los distintos usuarios que ofrecen sus servicios por medio de la plataforma relacionado al emprendimiento que cada uno brinda, buscando así,

que estos puedan ofrecer una mejor experiencia y confiabilidad del producto o servicio que ofertan.

6.1.3 Objetivo #3

Indicar si existe un pensamiento estratégico de parte de los proveedores para la proyección de ventas de productos y/o servicios con el estado, mediante la plataforma Sistema de Compras Públicas para la Municipalidad de San José, en el primer trimestre del año 2022.

6.1.3.1 Conclusión

- Se logra determinar que en la mayoría de los casos existe un pensamiento estratégico, el cual ayuda a las empresas a ofrecer sus servicios de una manera más eficiente, para que las instituciones compren o soliciten de sus productos o servicios.
- Se concluye, que la mayoría de los proveedores están de acuerdo con la evaluación por parte de la Municipalidad de San José, la cual debe seguir los pasos de la ley de contratación administrativa.
- Finalmente, se demuestra que los proveedores si consideran que la Municipalidad de San José sigue los pasos de la ley de contratación administrativa, para la composición de sus concursos y los procesos que se deben seguir para la confección de un contrato.

6.1.3.2 Recomendaciones

- 1- Analizar más exhaustivamente los carteles para determinar las posibilidades que como proveedor va a tener para quedar como adjudicado.
- 2- Identificar cuáles son los pros y contras que existen en los concursos y con esto determinar si existe alguna información que demuestre que otro proveedor va a quedar como adjudicado.

6.2 Limitaciones

- Alto porcentaje de participación con respuestas en blanco. En las últimas preguntas la mayoría de las personas encuestadas no respondieron la encuesta, ya que estos no se encuentran con las características que se solicitaban para las mismas.

- Empresas con contratos que no deseaban dar sus datos por motivos de confidencialidad. No se logra recolectar evidencia de quienes fueron las personas encuestadas, ya que los mismos no desean que se les identifiquen por temas de confidencialidad y por el hecho de que luego pueden tener algún tipo de represalia al momento de concursar.

CAPITULO VII

PROPUESTA

7.1 Nombre de la propuesta

Implementación de un chat en línea generada por Bot, para facilitar el uso de la plataforma, buscando una relación más directa y personalizada, para los proveedores de la plataforma de SICOP.

7.2 Institución, organización o población en la cual se desarrollará

La propuesta se buscará implementar en el área de planificación de SICOP, ya que este es el departamento encargado de realizar las mejoras a la plataforma. Esto se implementaría a nivel general de la plataforma buscando que todos los proveedores tengan habilitada la opción.

7.3. Objetivo general y específico de la propuesta

7.3.1 Objetivo general de la propuesta

Elaborar un chat en línea generada por Bot, que busque facilitar el uso de la plataforma, para la creación de respuestas automáticas de acuerdo con las consultas del usuario, generando una relación más directa y personalizada, hacia los proveedores de la plataforma de SICOP.

7.3.1 Objetivos específicos de la propuesta.

- 1- Analizar cuáles son las principales consultas realizadas por los distintos proveedores, para la creación de un Bot que brinde la información que necesiten los proveedores de la plataforma.
- 2- Determinar cuáles son los procesos fundamentales, en el cual se utilizaría más esta herramienta, esto, para determinar la capacidad de respuesta del sistema.
- 3- Definir un grupo de agentes, para dar respuesta en los casos en que el usuario no logre captar la información del Bot, para brindar una asistencia más personalizada.

7.4 Cronograma de actividades y responsables (Gráfico de Gantt)

Estrategia: Implementación de Bot para respuestas a consultas de los proveedores de SICOP													
Indicadores	Proveedores de la plataforma												
Metas	<ul style="list-style-type: none"> • Definir la forma de implementación del servicio en línea. • Determinar los puntos en los que los proveedores poseen más dudas. • Establecer la propuesta para su respectiva aprobación. • Determinar puntos de mejoras después de la puesta en marcha. 												
Cronograma de Ejecución de Acciones Estrategia: Implementación de Bot para respuestas a consultas de los proveedores de SICOP Por Bimestre septiembre 2022 – agosto 2023													
		1er		2do		3er		4to		5to		6to	
	Bimestre	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
Acciones Estratégicas	Responsable												
Elaboración y confección de propuesta.	Departamento de planeación												
Presentación de propuesta.	Departamento de planeación												
Aprobación de la propuesta.	Jefatura de departamento												
Buscar cuales son los puntos en los que los usuarios tienen más dudas.	Departamento de planeación												
Definir respuestas automáticas y realizar la creación del Bot.	Departamento de planeación / TI												
Revisión de los puntos anteriores.	Departamento de planeación / Jefatura												
Puesta en marcha.	Departamento de planeación												
Seguimiento para revisión de errores y nuevos ingresos de consultas.	Departamento de TI												

Tabla 26: Elaboración propia (2022)

7.5 Presupuesto necesario para su implementación.

No se requiere un presupuesto para esta propuesta, ya que la misma va a ser elaborada por los empleados de la organización (SICOP), los cuales ya poseen en su salario los gastos por planeación de la propuesta y los agentes que estarían brindando la asistencia por medio del chat en línea, son asesores de la línea telefónica que atiende las consultas de SICOP. Estos, de igual manera, ya poseen un salario en el cual también va incluido el tiempo de capacitación.

En el caso de la capacitación de los proveedores, va a ser realizada por el equipo de SICOP, los cuales ya poseen un sistema para las capacitaciones virtuales que ya se brinda, entre ellas la básica de SICOP. Lo único que se estaría realizando es la implementación de esta nueva capacitación al sistema, que la misma será gratuita.

7.6 Descripción detallada de las fases de la propuesta

7.6.1 Primer Bimestre

- *Elaboración y confección de propuesta.*

Para el primer bimestre se analizará la propuesta para luego enviarla a aprobación y por último la puesta en marcha. Se estaría utilizando los dos meses completos para la elaboración de la propuesta.

Se buscará implementar un sistema, el cual responda a las consultas hechas por los distintos proveedores de la plataforma de SICOP, creando un Bot con respuestas automáticas y en caso de no lograr suministrar una duda del usuario habilitar un espacio por medio del chat para que un asesor le brinde asistencia.

7.6.2 Segundo Bimestre

- *Elaboración y confección de propuesta.*

Siguiendo la línea que se lleva en el primer bimestre se espera en el primer mes culminar la elaboración de la propuesta, para luego su respectiva aprobación por la jefatura.

- *Presentación de propuesta.*

Para el segundo mes de este bimestre se buscará presentar la propuesta a la jefatura respectiva, la cual, a su vez, escuchará cada uno de los puntos analizados para la implementación de este chat en línea manejado inicialmente por un Bot, el cual, dará respuestas automáticas y en caso de requerir una asistencia más personalizada un colaborador estaría brindando la asistencia.

- *Aprobación de la propuesta.*

Una vez presentada la propuesta a la jefatura, los mismos proceden a hacer la revisión en este segundo mes. Luego de esto de acuerdo con lo determinado, se estaría remitiendo la respuesta al departamento de planificación para que procedan con las correcciones o bien procedan a realizar la implementación en ambiente de prueba.

7.6.3 Tercer Bimestre

- *Aprobación de la propuesta.*

Para este momento ya se han completado un total de 5 meses. Para este primer mes de este tercer bimestre se espera ya tener la aprobación de la propuesta por parte de la jefatura. En caso de no ser aprobado se tendrá un mes más para las correcciones solicitadas para la implementación.

- ***Elaboración y confección de propuesta.***

En caso de haber algún rechazo por parte de la jefatura, se devolverá al departamento de planeación, el cual, realizará las modificaciones respectivas y las enviará nuevamente para que en el periodo de un mes se tenga la aprobación por parte de jefatura.

- ***Buscar cuales son los puntos en los que los usuarios tienen más dudas.***

Una vez aprobada la propuesta se empezará a recolectar la información requerida para crear el nuevo requerimiento. Esto se basará en la recolección de las preguntas generales de los distintos procesos, como el de presentación de ofertas, respuestas a subsanaciones, pagos de garantías y timbres, firmas de contratos, solicitudes de recepción y pagos, entre otros puntos que son realizados por el proveedor.

- ***Definir respuestas automáticas y realizar la creación del Bot.***

En seguimiento del punto anterior, una vez definidos cuales son las principales dudas de los usuarios e identificados los puntos para los cuales los usuarios hacen las consultas, se buscará crear respuestas automáticas respondiendo a las dudas de los proveedores. Se estará realizando la creación del Bot y agregando el listado de consultas y respuestas en ambiente de desarrollo (Prueba).

7.6.4 Cuarto Bimestre

- ***Definir respuestas automáticas y realizar la creación del Bot.***

Estas respuestas se crearán de forma clara, para que los usuarios logren entenderla. Con lo anterior, se busca no gastar en recursos humanos para la respuesta de estas. En caso de no lograr llegar a dar la respuesta clara, se designará un asesor para que este brinde la asistencia al usuario.

Una vez determinadas las repuestas y los puntos en los cuales se va a implementar el chat en línea, se remitirá la información al departamento de TI para la respectiva creación del sistema en ambiente de desarrollo para su revisión.

7.6.5 Quinto Bimestre

- *Revisión de los puntos anteriores.*

Para este momento ya se espera tener el 100% de las acciones estratégicas de los bimestres anteriores. Se realizará la revisión respectiva a sistema con la nueva implementación, de igual manera, en ambiente de desarrollo. Una vez validado por el departamento de planeación y aprobado nuevamente por jefatura, se remitirá al departamento de TI para que se ponga en producción.

- *Puesta en marcha.*

Una vez aprobado la implementación en ambiente de desarrollo, se pondrá en producción. Para esto, se brindarán un total de dos meses la puesta en producción del chat en línea y se realizarán las capacitaciones necesarias para el servicio personalizado que realizará uno de los empleados.

7.6.6 Sexto Bimestre

- *Puesta en marcha.*

En este momento ya estamos en el segundo mes de esta acción estratégica, en la cual ya se debe ir finalizando de crear la implementación del chat y de ingresar las repuestas automáticas. Ya finalizada la creación del sistema, se pondrá en producción para que los usuarios la puedan utilizar.

- *Seguimiento para revisión de errores y nuevos ingresos de consultas.*

Esta estrategia es meramente para darle seguimiento y control rutinario para validar si el sistema está funcionando correctamente y también el ingreso de nuevas consultas a las cuales el Bot no logro dar respuesta y se tuvo que realizar el servicio más personalizado.

7.7 Referencias (en formato APA)

No existen referencias bibliográficas.

Referencias

Arias, J. Covinos, M. Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar. [https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/73/46/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Bastidas%20\(2019\)%2C%20los,personas%2C%20objetos%2C%20instituciones%2C%20o](https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/73/46/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Bastidas%20(2019)%2C%20los,personas%2C%20objetos%2C%20instituciones%2C%20o)

Baena G. (2017). Metodología de la investigación (3ª ed.) Editorial Patria.

Barahona, J. (2009). El mazo y el baile desde la perspectiva costarricense: Ideas para un diálogo nacional que facilite la reactivación económica y social sin arriesgar la estrategia de supresión del contagio y fortalecer la capacidad de respuesta del Sistema de Salud costarricense. INCAE.

https://www.incae.edu/sites/default/files/20200422_incae_el_mazo_y_el_baile_desde_la_perspectiva_costarricense_0.pdf

Barahona, J. Elizondo, A. Jiménez G. (2009). MERLINK: Estrategia para la adopción, apropiación e implementación de un sistema de compras electrónicas en Costa Rica. INCAE. https://securerervercdn.net/198.71.233.44/u1y.854.myftpupload.com/wp-content/uploads/legacy_content/biblioteca/archivos/Publicaciones/es/108/Estrategia_para_la_implementacion_sistema_compras_electronicas.pdf

Campos M. (2017). Métodos de investigación académica fundamentos de investigación bibliográfica. Universidad de costa rica. https://www.academia.edu/335513/M%C3%A9todos_y_t%C3%A9cnicas_de_investigaci%C3%B3n_acad%C3%A9mica

Campos, J. (2009). Procedimiento de contratación administrativa y su incidencia en la prestación de los servicios públicos. [Tesis para optar por el grado académico de Licenciatura en Derecho]. Universidad de Costa Rica. <https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/TESIS-contratacion-administrativa-servicios-publicos.pdf>

Chiavenato I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

Contraloría General de la República. (2019). Transformación hacia una mayor eficiencia de las compras públicas electrónicas: Beneficios y ahorros de la unificación. <https://www.analiticaconsultores.net/wp-content/uploads/2020/02/DFOE-SAF-OS-00003-2019-1.pdf>

Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa (2015). Evaluación del sistema de adquisiciones públicas de Costa Rica. Ministerio de Hacienda. http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_cri_ane_18.pdf

División Fiscalización Operativa y Evaluativa. (2021). Uso del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) en las instituciones públicas. Contraloría General de la República. https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docs_cgr/2021/SIGYD_D/SIGYD_D_2021019953.pdf

Hernández Sampieri R., Fernández Collado C., Baptista Lucio P. (2014). Metodología de la investigación.

Korea ON-line E-Procurement System. (S.F). KONEPS. https://www.g2b.go.kr/gov/koneps/pt/intro/file/4_KONEPS_eng.pdf

Meireles, R. Smith, M. (S.F). Portal Nacional de Contratações Públicas: ¿transparência e eficiência nas relações contratuais do Poder Público? Rhein Schirato Meireles.
<http://rheinschiratomeireles.com.br/wp-content/uploads/2021/08/210819-RNM-MMSS-Informativo-PNCP-final.pdf>

Ministerio de Hacienda. (S.F). CompraRed.
https://www.hacienda.go.cr/comprared/inicial.htm#que_es_cr

Munch (2007) citado por Bueno R., Ramos M., Berrelleza C., (2018): Elementos básicos de administración.
[file:///C:/Users/Andr%C3%A9%20Chavez%20G/Downloads/elementos_basicos_de_administracion%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Andr%C3%A9%20Chavez%20G/Downloads/elementos_basicos_de_administracion%20(1).pdf)

Muñoz, J. Cardona, J. Galviz, D. Rico, J. (2020). Pensamiento estratégico: una herramienta de competitividad organizacional.

[https://alinin.org/wp-content/uploads/2020/08/ten_inv_uni_viii_175_187.pdf#:~:text=Hablar%20de%20pensamiento%20estrat%C3%A9gico%20significa,Lampel%20\(1999\)%2C%20establecen%20la](https://alinin.org/wp-content/uploads/2020/08/ten_inv_uni_viii_175_187.pdf#:~:text=Hablar%20de%20pensamiento%20estrat%C3%A9gico%20significa,Lampel%20(1999)%2C%20establecen%20la)

Picado, G. (2017). Glosario operativo de la contratación administrativa.
https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/glosario_operativo_edincr.pdf

Radiográfica Costarricense S.A. (S.F). Somos RACSA (Misión – Visión).
<https://www.racsa.go.cr/somos-racsa/#mision>

Rodríguez, R. (2019). Revista de Derecho de la Hacienda Pública.

<https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docsweb/documentos/publicaciones-cgr/revista-derecho/13/revista-derecho-13.pdf>

Romero, J. (2015). Contratación electrónica pública en Costa Rica. 2015 situación actual: decretos ejecutivos Nos. 38830- H-MICITT del 15 de enero; y, 39065-H del 6 de abril, ambos del 2015. Universidad de Costa Rica.

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/view/24308/24411>

Sistema Costarricense de Información Jurídica (1995). Ley de Contratación Administrativa N° 7494.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=24284&nValor3=95769¶m1=NRTC&strTipM=TC#:~:text=Esta%20Ley%20regir%C3%A1%20la%20actividad,institucional%2C%20los%20entes%20p%C3%BAblicos%20no

Sistema Costarricense de Información Jurídica (2010). Reglamento para la Utilización del Sistema Electrónico de Compras Públicas Mercado en Línea “Mer-Link” N.º 36242-MP-PLAN.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=69045&nValor3=82777&strTipM=TC

Sistema Costarricense de Información Jurídica (2015). Crea el sistema integrado de compras públicas como plataforma tecnológica de uso obligatorio de la Administración Central para la tramitación de los procedimientos de contratación administrativa N.º 38830-H-MICITT.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=78785&nValor3=99392&strTipM=TC

Sistema Costarricense de Información Jurídica (2015). Reglamento para la utilización del Sistema de Compras Gubernamentales "Comprared" N.º 39065-H.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC¶m2=1&nValor1=1&nValor2=79951&nValor3=102546&strTipM=TC&lResultado=8&nValor4=2&strSelect=sel

Sistema Costarricense de Información Jurídica (2018). Reglamento para la utilización del sistema integrado de compras públicas "SICOP" N.º 41438-H.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=88068

Sistema Integrado de Compras Públicas. (2015). Información de SICOP (Sobre Nosotros).
<https://www.sicop.go.cr/index.jsp>

Anexos

Anexo 1: Entrevista para oferentes

Mi nombre es Ronald Fabian Retana P. soy estudiante de Administración de Negocios con énfasis en Gerencia optando por el grado de licenciatura de la Universidad Hispanoamericana, como parte del trabajo de investigación denominado: “Análisis del proceso y manejo de la plataforma del sistema integrado de compras públicas (SICOP) por parte de los proveedores de la Municipalidad de San José, en el primer trimestre del año 2022”.

Es importante indicar, que la información proporcionada por su persona hará que la presente investigación logre cumplir su propósito. Adicionalmente, se tendrá un estricto manejo de la confidencialidad de la información suministrada, según lo dispone la normativa costarricense sobre el tratamiento de los datos personales a como lo determina la Ley 89688 “Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales”.

Estoy aplicando la siguiente entrevista y solicito con todo respeto su colaboración para poder llevar a cabo la presente investigación, esta es totalmente confidencial y las respuestas obtenidas serán únicamente para uso de esta investigación académica.

1. Tipo de persona en la que está inscrito en SICOP
 - a. Física
 - b. Jurídica

2. ¿Como proveedor a nivel de la plataforma brinda bienes, servicios u obras?
 - a. Bienes
 - b. Servicios
 - c. Obras

3. ¿Cuánto tiempo tiene de utilizar la plataforma de SICOP?
 - a. De 0 a 6 meses.
 - b. De 6 meses a 1 año.
 - c. De 1 año a 3 años
 - d. Más de 3 años.

4. ¿Ha participado en carteles creados por la Municipalidad de San José?
 - a. Si
 - b. No
 - c. No recuerdo

5. ¿Como evaluaría usted la implementación de SICOP?
 - a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Malo
 - e. Muy malo

6. ¿Cómo evaluaría el proceso de presentación de ofertas?
 - a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Malo
 - e. Muy malo

7. ¿Cómo valora la facilidad de uso de la plataforma para los distintos usuarios que posee?
 - a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Malo
 - e. Muy malo

8. En caso de haber utilizado Comprared y Merlink, ¿Cómo evaluaría que tan beneficiosa ha sido la implementación de SICOP para las compras públicas?
 - a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Malo
 - e. Muy malo

9. ¿Conoce sobre la contratación administrativa?
 - a. Si
 - b. No
 - c. No recuerdo

10. De acuerdo con la pregunta anterior, ¿considera que la plataforma sigue los lineamientos de la Ley de Contratación administrativa?

- a. Si.
- b. No
- c. A veces.

11. Según la pregunta anterior, ¿Cómo evaluaría usted que la Municipalidad de San José sigue los pasos para estar en línea con la Ley de contratación administrativa?

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo
- e. Muy malo

12. A nivel de empresa, ¿Cree que la implementación de SICOP ha venido para mejorar la administración no solo gubernamental, sino que también a nivel de empresas privadas?

- a. Si.
- b. No.
- c. Muy poco.

13. ¿Conoce el significado de emprendimiento empresarial?

- a. Si
- b. No
- c. No recuerdo

14. Según la pregunta anterior, ¿Cómo evaluaría usted que la plataforma de SICOP le ayuda a mejorar su manera de exponer u ofrecer su emprendimiento?

- a. Mucho.
- b. Regular.
- c. Poco.

De acuerdo con el cartel publicado número 2022CD-000255-0015499999 con su

descripción COMPRA DE EQUIPO Y MOBILIARIO.

15. Según su criterio, ¿Considera que la municipalidad creó el cartel de una manera cerrada, para que proveedores en específico queden como adjudicados?

- a. Si.
- b. No.

c. Tal vez.

16. ¿Cree usted que la mayoría de los proveedores están limitados para este concurso?

- a. Si, están limitados.
- b. No están limitados.
- c. Están un poco limitados.

17. ¿Considera que la evaluación realizada por la Municipalidad de San José fue equitativa?

- a. Si.
- b. No.
- c. Tal vez.

Para los adjudicados del concurso anterior mencionado

18. ¿Cree que el proceso de contratación ha sido satisfactorio?

- a. Si, ha sido satisfactorio.
- b. No ha sido satisfactorio.

19. ¿Considera que los procesos después de la oferta son innecesarios?

- a. Si, son necesarios.
- b. A veces, son necesarios.
- c. No son necesarios.

20. ¿Como evalúa los procesos que se deben de realizar para la gestión del pago por medio de la plataforma?

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo
- e. Muy malo

Anexo 2: Declaración Jurada

Declaración Jurada

Yo, Ronald Fabian Retana Paniagua, mayor de edad, cédula de identidad número 1-1758-0637, en condición de egresado de la carrera de Administración de Negocios con Énfasis en Gerencia de la Universidad Hispanoamericana, y advertido de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Licenciatura, mi trabajo de graduación titulado "ANÁLISIS DEL PROCESO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA DEL SISTEMA INTEGRADO DE COMPRAS PÚBLICAS (SICOP) POR PARTE DE LOS PROVEEDORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ, EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2022" es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el *Diario Oficial La Gaceta* número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: "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, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Tibas, el 31 de agosto del año dos mil veintidós.

Ronald Fabian Retana Paniagua.
Cédula de identidad: 1-1758-0637

RONALD FABIAN
RETANA
PANIAGUA
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
RONALD FABIAN RETANA
PANIAGUA (FIRMA)
Fecha: 2022.08.31
12:39:21 -06'00'

Anexo 3: CARTA DEL TUTOR

CARTA DEL TUTOR

San José 02 de setiembre, 2022

Señores
Departamento de Registro
Facultada de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

El estudiante Ronald Fabian Retana Paniagua, cédula de identidad número 1-1758-06377, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado ANALISIS DEL PROCESO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA DEL SISTEMA INTEGRADO DE COMPRAS PÚBLICAS (SICOP) POR PARTE DE LOS PROVEEDORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ, EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2022, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de licenciatura. 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 calificación:

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

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

Atentamente,

HERNAN ALFONSO VARGAS RAMIREZ
(FIRMA)
Hernán Alfonso Vargas Ramírez
Cédula identidad No. 4-0138-0138
Carné Colegio Profesional No. 007365

Firmado digitalmente por
HERNAN ALFONSO VARGAS
RAMIREZ (FIRMA)
Fecha: 2022.09.01 08:07:41
-06'00'

Anexo 4: CARTA DE LECTOR

CARTA DE LECTOR

11 de octubre de 2022

Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor

La estudiante RONALD FABIAN RETANA PANIAGUA, cédula de identidad 1-1758-0637 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado “ANALISIS DEL PROCESO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA DEL SISTEMA INTEGRADO DE COMPRAS PÚBLICAS (SICOP) POR PARTE DE LOS PROVEEDORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ, EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2022”, el cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,

LUIS ALBERTO VARGAS
ZUÑIGA (FIRMA)

Firmado digitalmente por LUIS
ALBERTO VARGAS ZUÑIGA (FIRMA)
Fecha: 2022.10.11 21:24:43 -06'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

Anexo 5: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION

San José, 17 de 10 de 2022.

Señoras y señores

Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

El suscrito, **Ronald Fabian Retana Paniagua**, con número de identificación **1-1758-0637**, autor del trabajo de graduación titulado “Análisis del proceso y manejo de la plataforma del sistema integrado de compras públicas (SICOP) por parte de los proveedores de la Municipalidad de San José, en el primer trimestre del año 2022.”, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en Gerencia; 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, anexo los términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional.

Cordialmente,

Firma

Ronald Fabian Retana Paniagua

Cédula 1-1758-0637

**RONALD FABIAN
RETANA
PANIAGUA
(FIRMA)**

Firmado digitalmente por
RONALD FABIAN RETANA
PANIAGUA (FIRMA)
Fecha: 2022.10.17
16:30:39 -06'00'

Anexo 6: LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DEL AUTOR 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) El autor acepta que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncia 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) El autor manifiesta que se trata de una obra original sobre la que tiene los derechos que autorizan, y que es él quien 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 de la persona autora 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.