



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

**UNIVERSIDAD SAN MARCOS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

**DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DE
LOS PROVEEDORES, CASO OFICINA DE SUMINISTROS DE LA
UNIVERSIDAD DE COSTA RICA**

**POR:
MARÍA GABRIELA MORALES VALVERDE
JEFFRY CHAVES CARMONA**

**SAN JOSÉ
JUNIO, 2020**



Contenido

Resumen.....	5
Abstract	6
Introducción.....	7
CAPITULO I: PROBLEMA Y PROPÓSITO	9
1.1 Estado actual de la investigación.....	9
1.1.1 Antecedentes de la investigación	9
• Síntesis de los antecedentes	10
1.2 Formulación del problema de investigación y su sistematización	13
1.2.1 Formulación del problema de investigación.....	13
1.2.2 Sistematización del problema	13
1.3 Justificación del estudio de investigación.....	13
1.4 Objetivos del Estudio	14
1.4.1 Objetivo General.....	14
1.4.2 Objetivos Específico	15
1.5 Delimitaciones, limitaciones y alcances de la investigación	15
1.5.1 Delimitaciones	15
1.5.2 Limitaciones.....	15
1.5.3 Alcances	15
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1 Marco situacional.....	17
2.1.1 Reseña histórica	17
Misión y visión de la oficina	25
Misión.....	25
Visión	25

Análisis del entorno	26
• Análisis FODA.....	26
• Fuerzas competitivas	27
• Ventaja competitiva.....	27
2.2 Marco teórico.....	27
2.2.1 Bases Legales.....	28
2.2.2 Definición de Términos Básicos	32
Administración.....	32
Gerencia.....	33
Proceso administrativo	33
La Planificación	33
La Organización	34
La dirección	35
Gestión	36
Control.....	37
Funcionario.....	37
Contratación	39
Gestión de compra	40
Proveedores	40
Licitaciones.....	40
Bienes y servicios.....	41
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	42
• Metodología de la Investigación	42
• Enfoque metodológico	42
Enfoque cualitativo	43
Tipos de investigación.....	44
Investigación Descriptiva.....	44
3.1.2. Investigación Evaluativa	45

Fuentes de Información.....	46
Fuentes primarias.....	47
Fuentes secundarias	48
Validez	50
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE DATOS.....	53
4.1 Análisis de la entrevista	53
4.1.1 Datos generales	53
4.1.1.1 Sobre la edad.....	53
4.1.1.2 Sobre el género	55
4.1.1.3 Sobre el tiempo laborado en el área sujeto de investigación	57
4.1.1.4 Sobre el puesto ocupado por los funcionarios entrevistados en el área sujeto de investigación	58
4.1.1.5 Sobre la importancia que se cumpla la normativa dentro de la Oficina de Suministros de la UCR	60
4.1.1.6 Sobre acciones se realizan para cumplir con las Normas aplicables a la contratación administrativa en la Oficina de Suministros.....	63
4.1.1.7 Sobre la opinión si se realiza una evaluación a los proveedores.	64
4.1.1.8 Sobre la opinión si existen deficiencias en la evaluación de los proveedores.	65
4.1.1.9 Sobre la opinión como afectan estas deficiencias al realizar las compras. 66	
4.1.1.10 Sobre la opinión si considera importante contar con un sistema de evaluación de proveedores.	67
4.1.1.11 Sobre la opinión de las variables que se pueden incorporar en una evaluación de proveedores, en orden de importancia.	69
4.1.1.12 Sobre los resultados obtenidos en la evaluación que se realice a los proveedores se definan las siguientes categorías: Muy bueno $\geq 90\%$ Bueno $\geq 80\%$ $< 90\%$ Regular $\geq 60\%$ $< 80\%$ Malo $> 60\%$	72
4.1.1.13 Sobre las medidas propone aplicar a los proveedores que obtengan una evaluación inferior a 60%	74
4.1.1.14 Sobre los aspectos que afectan la clasificación de los proveedores y su	

influencia en el cumplimiento de los procedimientos de contratación administrativa

75

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
5.1 Conclusiones.....	77
5.2 Recomendaciones.....	81
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	83
• Introducción.....	83
• Objetivos	84
• Acciones concretas	84
• Recursos necesarios y los costos para implementar la propuesta	91
• Cronograma	91
BIBLIOGRAFÍA	93
ANEXOS	96

Resumen

Este trabajo se realizó con el propósito de diseñar una metodología para la evaluación de los proveedores de la Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica, para asignar un puntaje en cada proceso de contratación adjudicado a cada contratista y luego clasificar de acuerdo con el rango establecido y con esto asignar un porcentaje en el Sistema de Evaluación de Ofertas otorgando puntos a los mejores proveedores y disminuir las entregas tardías en un 20%.

Se realizó una investigación descriptiva, evaluativa de corte cualitativo, para lo cual se realizaron nueve entrevistas a funcionarios de la Oficina de Suministros de la UCR.

Las variables que se utilizaron para la metodología son el cumplimiento de plazo de entrega, seguido de la entrega de documentación técnica (manuales, fichas técnicas u otros) y el servicio post venta, no obstante, llama la atención como algunos de los funcionarios refieren que la calidad de los bienes y servicios entregados tendrían la menor importancia, o bien la entrega de documentación técnica, la cual sin duda es relevante.

Palabras clave: Evaluación, proveedores, metodología.

Abstract

This work was carried out with the purpose of designing a methodology for the evaluation of suppliers of the Supply Office of the University of Costa Rica, to assign a score in each procurement process awarded to each contractor and then rank according to the range established and thereby allocate a percentage in the Bid Evaluation System by awarding points to the best suppliers and decrease deliveries 20% late.

A descriptive and qualitative evaluation investigation was conducted, for which nine interviews were conducted with officials of the UCR Supply Office.

The variables that were used for the methodology are compliance with the delivery deadline, followed by the delivery of technical documentation (manuals, data sheets technical or other) and after-sales service, however, draws attention to the fact that some of the officials state that the quality of the goods and services delivered would be of minor importance, or the delivery of technical documentation, which is undoubtedly relevant.

Keywords: Evaluation, suppliers, methodology.

Introducción

El siguiente documento corresponde al trabajo titulado “Diseño de una metodología para la evaluación de los proveedores, caso Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica”, el cual tiene como objetivo diseñar una metodología para la evaluación de los proveedores de la Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica, para asignar un puntaje en cada proceso de contratación adjudicado a cada contratista y luego clasificar de acuerdo con el rango establecido y con esto asignar un porcentaje en el Sistema de Evaluación de Ofertas otorgando puntos a los mejores proveedores y disminuir las entregas tardías en un 20%.

El proceso de Compras Públicas que se realiza en la Oficina de Suministros es para adquirir bienes y servicios para satisfacer el interés institucional y así cumplir la misión de la Universidad de Costa Rica, a través de las principales áreas, Docencia, Investigación y Acción Social, por lo que contar con los requerimientos en forma eficiente, eficaz y oportuna es de suma importancia para el quehacer diario, lo cual justifica la realización de este documento, el cual se desarrolla en seis capítulos, a saber:

Capítulo I. Introducción: donde se evidencia el problema y propósito: donde se expone la definición del problema, la justificación, los objetivos generales y específicos, antecedentes, así como las variables, los alcances y las limitaciones del problema.

Capítulo II. Marco teórico: se abarcan conceptos que sirven de base teórica para utilizar en la evaluación de proveedores.

Capítulo III. Marco Metodológico: La metodología utilizada en esta investigación es de tipo evaluativa y con un enfoque cualitativo, las fuentes utilizadas son básicamente primarias y secundarias. Además, en este capítulo se observa también la definición conceptual, operacional e instrumental de las variables en estudio.

Capítulo IV Desarrollo: se muestra la información obtenida tras la aplicación de las entrevistas, las cuales aparecen gráficamente con su respectiva interpretación.

Capítulo V Propuesta: se muestra la propuesta dada tras el diagnóstico a la Oficina de Suministros de la UCR.

Capítulo VI Propuesta: se desarrollan las conclusiones y recomendaciones del estudio. Por último, se observan la bibliografía y los anexos correspondientes a los cuestionarios de las entrevistas aplicadas en el estudio.

CAPITULO I: PROBLEMA Y PROPÓSITO

1.1 Estado actual de la investigación

1.1.1 Antecedentes de la investigación

El proceso de compras en las instituciones públicas debe analizarse desde un enfoque de sistema, donde encontramos varios actores que forman parte del proceso. Uno de estos actores lo constituyen los proveedores que proporcionan los bienes y servicios que la institución requiere para satisfacer las necesidades de la sociedad.

En nuestra institución el 27% de las órdenes de compra se entregan en forma tardía y aunque se realizan procesos de cobro de multas, cláusula penal y apercibimientos, surge la inquietud por realizar una evaluación periódica de los proveedores abordando toda la ejecución contractual para vincularlo posteriormente al registro de proveedores y así tomar decisiones al momento de seleccionar los proveedores que participarán en los procesos de contratación.

La distribución de las entregas de órdenes de compra para el periodo 2019 fue la siguiente:

Cuadro 1. Distribución de las entregas de órdenes de compra para el periodo 2019

Tipo de trámite	Total órdenes de compra	Porcentaje	Entrega tardía	Porcentaje	Entregas a tiempo	Porcentaje
CFT	229	18%	75	33%	154	67%
CD	558	44%	166	30%	392	70%
Licitaciones	201	16%	57	28%	144	72%
Por demanda	285	22%	49	17%	236	84%
Total	1273	100%	347	27%	926	73%

Fuente: Unidad de Ejecución Contractual

• Síntesis de los antecedentes

- Referentes nacionales

Dentro del área de la Tecnología de Alimentos hay informes de prácticas dirigidas para el desempeño de los proveedores, Brenes (2009) diseño y puso en marcha un Programa de evaluación y aprobación de proveedores como parte de la implementación del sistema de aseguramiento de la inocuidad. Dentro de los documentos que se elaboraron fue un manual de especificaciones y procedimiento de control para materias primas, empaque y materiales auxiliares. Aunado a esto se implementó el programa antes mencionado con cuatro proveedores, de los cuales tres fueron seleccionados y uno reprobó la evaluación. También se implementó gestión de compras y el control de ingreso de materias primas, materiales de empaque y materiales auxiliares, mediante el diseño y la implementación del procedimiento de compras y control de ingreso de materias primas y sus respectivos registros.

A nivel nacional en materia de contratación administrativa, específicamente para el caso de estudio, “evaluación de proveedores”, existe un trabajo realizado por la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) para evaluar el desempeño de los proveedores. La Defensoría de los Habitantes presenta los resultados del primer Informe Especial ante este Foro Legislativo que inicia con una Investigación de Oficio sobre la Caja Costarricense de Seguro Social. En ella se realiza un análisis de las principales recomendaciones de la Contraloría General de la República, Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, así como de la Comisión de Especialistas (Notables) que nombró la Presidencia de la República. De igual forma este trabajo incorpora los resultados de una investigación sobre la reducción presupuestaria de los 29 Hospitales de esta institución.

Por la importancia que reviste el tema para la sociedad costarricense y por un asunto de oportunidad, esta Defensoría tomó la decisión de presentar los resultados de este Primer Informe Especial, en el marco de la entrega y defensa del Informe Anual 2011-2012 que establece la Ley.

La elaboración y presentación de este Primer Informe, tiene el propósito de contribuir con las autoridades de esa importante institución, así como con los órganos de control interno y externo, con este esfuerzo de sistematización y análisis de las recomendaciones que se han venido realizando en los últimos años en aspectos tales como procesos de contratación administrativa, listas de espera, especialidades médicas, gestión presupuestaria y otros. Esperamos que este esfuerzo contribuya a la toma de decisiones en el corto plazo para enfrentar algunos de los principales desafíos de esta institución, tan importante para la paz social en nuestro país.

En el Informe de práctica dirigida de Herrera (2016) tuvo como objetivo principal el diseño del programa de evaluación y aprobación de proveedores (PEAP) para la empresa COPROLAC. Se establecieron lineamientos con las especificaciones para materias primas, insumos y servicios, además de registros de aprobación y recepción e instructivos con los métodos de análisis, parámetros y aceptación y rechazo.

- Referentes internacionales

En el estudio de Gallego (2011) titulada Revisión de los métodos, modelos y herramientas existentes para la selección de proveedores, en donde se considera que el proceso de selección de proveedores es una de las decisiones más importantes en una compañía para mantener la competitividad, especialmente en la actualidad, donde el mercado está cambiando continuamente.

La actividad de compras determina una parte importante del coste final del producto, por esta razón, esta selección es una de las decisiones que determina la viabilidad a largo plazo de la compañía. Gencer and Gürpınar señalan que el coste de los bienes y servicios representan más del 60% del coste de ventas y que más del 50% de los defectos de calidad son debidos a la compra del material. La selección de proveedores es un problema multi-criterio, el cual incluye factores cuantitativos y cualitativos.

Para seleccionar al mejor proveedor es necesario hacer una compensación entre estos factores tangibles e intangibles entre los que puede haber conflicto. No es fácil tomar la decisión sobre cuál es el mejor proveedor y por ello se han desarrollado métodos que ayuden en este proceso (Gallego, 2011).

En el artículo elaborado por Sarache, Hoyos y Burbano (2004) titulado “Procedimiento Para La Evaluación De Proveedores Mediante Técnicas Multicriterio”, se muestran las exigencias competitivas actuales han forzado a las organizaciones empresariales a adoptar estrategias colaborativas a lo largo de su cadena de abastecimiento, con el fin de mejorar su desempeño en precio, calidad, plazo y servicio. En este sentido, la selección de una base de proveedores competitiva es de alta importancia en la búsqueda de mejores resultados. Por tal razón, este artículo expone el desarrollo de una metodología basada en la aplicación de técnicas multicriterio que permite detectar los proveedores con resultados críticos, como primer paso en el diseño de actividades de mejoramiento.

La investigación realizada por Torres, Sánchez, Santos, & Marrero, (2018) realizaron una metodología para la evaluación de proveedores. Caso de estudio: Empresa Especializada Importadora, Exportadora y Distribuidora para la Ciencia y la Técnica (EMIDICT). Actualmente, la logística, y con ella el abastecimiento y las adquisiciones, han alcanzado un papel de liderazgo en una etapa dinámica de la economía mundial y en un entorno cada vez más competitivo. Así, destacan la selección y evaluación de proveedores, como factores clave en la consecución eficaz y eficiente de los productos o servicios requeridos, y como determinantes de una gestión empresarial competitiva. Esta investigación la desarrollé en EMIDICT y tiene como objetivo general aplicar un procedimiento para evaluar proveedores pertenecientes al portafolio de EMIDICT para importaciones de Instrumentos Analíticos y Laboratorio ya que estos son los productos más representativos de las compras que realiza la empresa anualmente.

Se prevé que una correcta aplicación de la metodología seleccionada y la extensión de estos estudios a otras áreas y procesos llevarán a la entidad a mayores y mejores resultados. (Torres, Sánchez, Santos, & Marrero, 2018).

1.2 Formulación del problema de investigación y su sistematización

1.2.1 Formulación del problema de investigación

La adquisición de bienes y servicios que se promueve por medio del proceso de contratación que realiza la Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica, es provisto por los proveedores interesados en participar de acuerdo con su interés. Sin embargo, luego de finalizado éste, no existe una manera de asignar un valor o calificación al servicio brindado, por lo que evaluar los proveedores por medio de una metodología puede significar una mejora en el servicio prestado por los contratistas.

1.2.2 Sistematización del problema

¿Qué efecto se produce de las entregas de los proveedores en las compras públicas que se realizan en la Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica?

¿Se puede definir un listado de variables que se incorporen en una metodología para la evaluación de proveedores?

¿Dentro de la metodología se puede asignar un puntaje a cada variable para que con la aplicación de ésta se obtenga una calificación?

¿Se puede definir una clasificación de acuerdo con el puntaje obtenido?

1.3 Justificación del estudio de investigación

El proceso de Compras Públicas que se realiza en la Oficina de Suministros es para adquirir bienes y servicios para satisfacer el interés institucional y así cumplir la misión de la Universidad de Costa Rica, a través de las principales áreas,

Docencia, Investigación y Acción Social, por lo que contar con los requerimientos en forma eficiente, eficaz y oportuna es de suma importancia para el quehacer diario.

Dentro de la normativa y en aras de la transparencia y competencia que debe privar en los procesos de compra es posible la libre participación de proveedores independientemente si en otras ocasiones y/u otras instituciones su desempeño o cumplimiento con la entrega de bienes o servicios adjudicados no precisamente fuera excelente o al menos aceptable, razón por la que la definición de una metodología para evaluar su desempeño se vuelve una herramienta para calificar y así contar con mejores opciones en cada proceso de contratación. Esta herramienta puede ser utilizada en cualquier Institución Pública.

Aunado a esto, este documento tiene valor teórico por su base científica, ya que se pone en práctica los conocimientos adquiridos durante la licenciatura, sumando que la importancia principal de este análisis es que se va a lograr determinar qué aspectos son los más relevantes en el diseño de una metodología para la evaluación de los proveedores de la Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica, con el fin de modificarlos y de esta manera aumentar la efectividad de la organización, posibilitando un servicio de mejor calidad.

1.4 Objetivos del Estudio

1.4.1 Objetivo General

Diseñar una metodología para la evaluación de los proveedores de la Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica, para asignar un puntaje en cada proceso de contratación adjudicado a cada contratista y luego clasificar de acuerdo con el rango establecido y con esto asignar un porcentaje en el Sistema de Evaluación de Ofertas otorgando puntos a los mejores proveedores y disminuir las entregas tardías en un 20%.

1.4.2 Objetivos Específico

1. Definir cinco variables para la aplicación de la metodología.
2. Asignar el puntaje a cada variable.
3. Clasificar a los proveedores de acuerdo con la calificación obtenida.
4. Proponer asignar un puntaje dentro del Sistema de Evaluación de Ofertas de acuerdo con un rango de clasificación.

1.5 Delimitaciones, limitaciones y alcances de la investigación

1.5.1 Delimitaciones

Estudio del caso de la Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica, ubicada en Sabanilla, San Pedro de Montes de Oca, tomando como referencia los datos de las compras durante el año 2019 y la relación con los proveedores que ofrecen sus bienes y servicios como resultado del proceso de contratación.

1.5.2 Limitaciones

Tiempo en el análisis de información, dado que el proyecto debe desarrollarse en cuatro meses.

A nivel nacional no hay investigaciones sobre el tema, existen evaluaciones muy específicas en proveedores especializados para cadenas de alimentación en al área de Tecnología de Alimentos.

1.5.3 Alcances

Esta tesis correspondió a una teoría útil a todo aquel profesional de los departamentos en administración, a los compañeros de la institución y al negocio como tal. En la cual se brindó una herramienta para la mejora en la evaluación de los proveedores de la Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica, así como proveedores de cualquier otra entidad del Sector Público o Privado.

Asimismo, correspondió a la respuesta a una necesidad tangible y urgente, buscando un desarrollo sostenible y de manera estratégica asignar un puntaje en cada proceso de contratación adjudicado a cada contratista y luego clasificar de acuerdo con el rango establecido.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco situacional

2.1.1 Reseña histórica

La Oficina de Suministros (OS), también conocida como: Suministros, OSUM, Oficina de Proveeduría Universitaria (1950-1963) y Departamento de Suministros (1964-1974); fue creada el 12 de abril de 1950.

El 27 de marzo de 1950, en el Acta de la Sesión No. 15, art.39 del Consejo Universitario, el Lic. Rodrigo Facio Brenes sugiere el establecimiento de una proveeduría general para la Universidad. Se dispuso que él presentara un proyecto concreto.

El 12 de abril de 1950, en el Acta de la Sesión extraordinaria No. 50.E16, artículo 34 del Consejo Universitario, se presentó el proyecto para creación de la Proveeduría Universitaria “con el objeto de centralizar todos los gastos comprendidos en el presupuesto que no afectan al Personal”. Se aprueba su creación.

El 1 de mayo de 1950, entra en vigencia la Proveeduría con las funciones indicadas en dicha sesión a cargo del contador y profesor universitario, Lic. Abel Gómez.

El 13 de mayo de 1957, en el Acta de la Sesión No. 880, art. 21 del Consejo Universitario, se plantean una serie de funciones para la Contaduría Universitaria como parte de la Dirección Administrativa Institucional, en las que se le da al Director del Departamento de Contaduría, potestades organizativas entre las que se encuentra la organización de la Proveeduría dentro de su gestión administrativa.

El 2 de septiembre de 1957, en el Acta de la Sesión No. 897, art. 38, del Consejo Universitario, el señor Rector Lic. Rodrigo Facio Brenes, plantea preparar un plan de articulación para la Proveduría General de la Institución. Lo anteriores ratificado el 21 de octubre de 1957, en la Sesión No. 904, art. 42.

El 14 de septiembre de 1964, en el Acta de la Sesión No.1402, art. 3, se pasa a Comisión de Reglamentos el Proyecto de Reglamento de la Proveduría de la Universidad de Costa Rica.

El 26 de octubre de 1964, en el Acta de la Sesión No. 1409, art.2 del consejo Universitario, el Sr. Rector, Prof. Carlos Monge Alfaro, somete a discusión el Anexo al reglamento en el que se acuerda entre otras cosas “Aprobar en principio el Reglamento de Proveduría con las observaciones hechas en la Comisión de Reglamentos y Encargar al Sr. Jorge Luis Bonilla Paniagua, Jefe de Oficina de Proveduría, que estudie este reglamento y le haga las observaciones que considere del caso”.

1964-1974, con la aprobación del Reglamento de Proveduría, la oficina amplía sus funciones y se empieza a conocer como: Departamento de proveeduría o Departamento de Suministros.

1975, con el inicio de importantes reestructuraciones administrativas, se transforma la naturaleza del servicio de la Proveduría como una Unidad administrativa institucional, y pasa a llamarse “Oficina de Suministros”.

El 19 de mayo de 1975, en el Acta de la Sesión No. 2150, art. 7el Vicerrector de Administración dispone unir la Oficina de Suministros con la dependencia administrativa denominada «Sección de Aprovechamiento de Reactivos y Equipo de Laboratorio» (SAREL), la cual fue creada años atrás y funcionaba de forma independiente a la Oficina de Suministros.

En el año de 1976, en el informe del Rector Dr. Claudio Gutiérrez Carranza, “Se integró la Bodega de Mantenimiento y se creó la Bodega de Materiales...” bajo la dirección de la Sección de Almacenes.

El 30 de junio de 1977 se aprueba el Reglamento de la Vicerrectoría de Administración y en el Capítulo VIII, artículo 21, se designa la Oficina de Suministros como un órgano ejecutivo, asesor y coadyuvante de la Vicerrectoría de Administración en los campos propios de su actividad. ARTÍCULO 22. El objetivo básico de la Oficina de Suministros es procurar los bienes y los servicios necesarios para el adecuado cumplimiento de los fines y objetivos de la Universidad. (Aprobado en sesión 2397-05. Publicado en La Gaceta Universitaria 10, Año 1, 26/08/1977)

En 1997, durante la administración de Dr. Gabriel Macaya Trejos, la Oficina de Suministros empieza su traslado del Edificio Administrativo A, a ocupar el espacio actual en finca 3 que eran unas bodegas de reactivos desocupadas, las cuales fueron acondicionadas para que los funcionarios de la Oficina de Suministros realizaran sus funciones. El proceso de traslado se realizó paulatinamente hasta finales del año 1999.

El 17 de diciembre de 2002, mediante la Resolución No. R-6066-2002, se envían para análisis del Consejo Universitario, dos proyectos de normativa universitaria: Reglamento de la Oficina de Contratación Administrativa y Reglamento del Sistema de Registro de Proveedores de la Universidad de Costa Rica. Dicha propuesta es remitida a la Comisión de Reglamentos el 17 de enero de 2003.

Del 25 de febrero de 2003 al 7 de noviembre de 2005 la Comisión de Reglamentos solicitó en varias oportunidades el criterio de la Oficina Jurídica y de la Oficina de Contraloría Universitaria con respecto a las propuestas y a las modificaciones desarrolladas durante el período de estudio del reglamento.

El 22 de setiembre de 2003, la Comisión de Reglamentos remitió para análisis de la Oficina de Suministros, las observaciones de la Oficina Jurídica, de la Oficina de Contraloría Universitaria y la propuesta del magíster Óscar Mena Redondo de unificar ambos reglamentos.

El 21 de julio de 2004, con el oficio R-3931-2004, la Rectoría remitió al Consejo Universitario la nueva propuesta de reglamento elaborada por la Oficina de Suministros, denominada Reglamento de Contratación administrativa.

El 14 de marzo de 2006, mediante acuerdo del Consejo Universitario adoptado en su sesión ordinaria No. 5055, artículo 4, se decide declarar que la propuesta de Reglamento del Sistema de Registro de Proveedores de la Universidad de Costa Rica corresponde a una normativa de carácter específico cuyo estudio y respectiva aprobación depende de la Rectoría. Y se devuelve a la Rectoría la propuesta denominada Reglamento de la Oficina de Contratación Administrativa con el propósito de que esta sea replanteada en un plazo de seis meses para su posterior estudio y aprobación.

El 10 de octubre de 2007, con la Resolución R-6635-2007, se aprueba el Reglamento del Sistema de Suministros de la Universidad de Costa Rica y el Reglamento del Registro de Proveedores de la Universidad de Costa Rica (Publicado en La Gaceta Universitaria el 26 de octubre de 2007). Lo anterior con el fin de acatar lo dispuesto en la Ley de Contratación Administrativa en su artículo 105 y con el propósito de procurar la unificación y normalización de los procesos de contratación administrativa en la Oficina de Suministros y en las unidades de compra especializadas, con apego a las normas y principios del ordenamiento jurídico administrativo.

El 21 de noviembre de 2007, mediante la Resolución R-7818-2007, se aprueba el Reglamento del sistema especial de contratación administrativa para la adquisición de bienes y servicios con cargo a recursos administrados mediante la modalidad de fondos restringidos y empresas auxiliares, como parte del proceso de mejora del sistema de suministros institucional (Publicado en La Gaceta Universitaria 40-2007 del 12 de diciembre de 2007)

A partir del mes de setiembre de 2007 y principios del año 2008, con el cambio en la administración del Lic. Eduardo Rojas Gómez, la Oficina de Suministros experimenta un cambio importante en su estructura organizativa, la cual se mantiene hasta la fecha. Dicha estructura significó la creación de dos grandes Departamentos bajo el nivel superior de la Dirección, a cargo de las diferentes Unidades que conforman la Oficina y una rotación importante del personal.

El 4 de abril de 2011, con la Resolución No. R-1853-2011 se modifican los artículos 3, 16 y 17 del Reglamento del Sistema de Suministros de la Universidad de Costa Rica. (Publicado en La Gaceta Universitaria 8-2011 del 29 de abril de 2011)

El 25 de junio de 2013, se publica en La Gaceta, Diario Oficial del 5 de agosto de 2013. No. 148-2013, la Modificación de los arts. 5 y 8 del Reglamento del Sistema Especial de Contratación Administrativa para la adquisición de bienes y servicios con cargo a recursos administrados mediante la modalidad de fondos restringidos y empresas auxiliares.

Desde 1950 al año 2018, han dirigido la Oficina de Suministros 15 directores.

(PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN ARCHIVÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA)

1FUENTE: Campos Loaiza, Sergio. Funcionario de la Oficina de Suministros. Investigación a partir de la lectura de Actas del Consejo Universitario, Gacetas Universitarias y entrevistas con personal activo y jubilado de la OS.

Depende jerárquicamente de la Vicerrectoría de Administración.

Mantiene estrecha relación con:

- Unidades desconcentradas de compra (Unidades de Compra Especializadas)
- Oficina de Administración Financiera (pagos y presupuestos)
- Oficina Jurídica (aspectos legales)
- Contraloría Universitaria (permisos)
- Con las casas comerciales inscritas en su Registro de Proveedores
- Relación menos estrecha con las demás instancias universitarias

Funciones

Oficina responsable a nivel institucional de la normalización, planificación, adquisición, almacenamiento y distribución de los bienes y servicios requeridos por las diferentes dependencias de la Universidad de Costa Rica.

De las tareas generales de la Oficina de Suministros:

Integrar y mantener actualizado el Plan de adquisiciones proyectado que deberá publicar en el diario oficial La Gaceta en el primer mes del ejercicio presupuestario.

Realizar al final de cada período presupuestario una evaluación de la gestión de adquisición de bienes y servicios de la UCR.

Consolidar las adquisiciones de las diferentes dependencias, en casos de compras que pueden representar economías de escala o se puedan agrupar en objetos iguales o similares, de uso común y continuo, con base en los criterios técnicos elaborados al efecto.

Emitir directrices que contengan los requisitos y procedimientos a cumplir en relación con los procesos de contratación administrativa.

Recibir y custodiar todos los documentos originales que conformen el Registro de Proveedores y establecer los mecanismos administrativos, técnicos e informáticos, necesarios para que este funcione óptimamente.

Fiscalizar, periódicamente, los procesos de contratación de las unidades de compra especializadas.

Definir el procedimiento de contratación administrativa a seguir en las solicitudes de su competencia, conforme a la normativa vigente.

Recibir, revisar y registrar la decisión inicial de las contrataciones que estén bajo su competencia.

Confeccionar y tramitar los pliegos de condiciones de cada tipo de contratación administrativa que estén bajo su competencia.

Cursar las invitaciones para participar en todos los procedimientos de contratación que estén bajo su competencia.

Recibir las ofertas y proceder a su apertura.

Remitir, según su criterio y cuando corresponda, las ofertas recibidas en cada proceso a las unidades técnicas para su evaluación.

Resolver lo que corresponda en las contrataciones que estén dentro de su rango de adjudicación, o en su defecto preparar y remitir su recomendación a la instancia competente.

Tramitar y adjudicar los remates, las subastas y otros procedimientos especiales, cuyo monto se encuentre dentro de su rango de adjudicación o en su defecto remitir las recomendaciones a las instancias competentes.

Mantener actualizado y debidamente foliado el expediente de contratación administrativa, de acuerdo con lo establecido en el artículo 11 del RLCA. Lo anterior sin perjuicio del expediente electrónico que para efectos de control interno se llevará paralelamente.

Atender los recursos de objeción a los carteles, así como los de revocatoria contra los actos de adjudicación en los casos que corresponda y remitir las recomendaciones de resolución a los órganos competentes.

Resolver en el ámbito de su competencia, sobre los cambios propuestos en las condiciones de cumplimiento por los adjudicatarios que resulten lícitos y merecedores de tutela.

Aprobar las modificaciones y adiciones contractuales conforme al derecho de modificación unilateral que le otorga la LCA y el RGCA, que estén bajo su rango de adjudicación o en su defecto remitir las recomendaciones a las instancias competentes.

Llevar un registro de sanciones e inhabilitaciones de proveedores, para efectos de futuras contrataciones, divulgando apropiadamente dicha información a quien corresponda. Este registro deberá detallar el nombre de los proveedores con los cuales la Administración no podrá contratar bienes y servicios.

Apoyar a las diferentes unidades ejecutoras para que los funcionarios involucrados en los procesos de contratación administrativa reciban una adecuada capacitación en la materia.

Administrar los almacenes de bienes normalizados de la UCR y realizar la recepción, desalmacenaje, custodia temporal, manejo, control, pagos y exoneraciones arancelarias y fiscalización del tráfico internacional de mercancías de la UCR, ya sean extranjeras, nacionales o nacionalizadas, en los regímenes aduaneros definitivos y temporales.

Realizar los trámites bancarios, reclamos ante proveedores o sus representantes o ante el Instituto Nacional de Seguros.

Mantener a derecho el estado de las Garantías de Participación y Cumplimiento, siguiendo las disposiciones establecidas en la normativa vigente.

Realizar, oficiosamente, los procesos de cobro de multas, resoluciones, rescisiones, ejecuciones de garantías, procesos 6 Alcance a La Gaceta Universitaria 7-2007 Reglamento del Sistema de Suministros de la Universidad de Costa Rica sancionatorios, reclamos administrativos, en materia de contratación administrativa.

y. Promover la utilización de medios electrónicos y digitales en los procesos de compra, de conformidad con la normativa vigente.

Según el artículo 12 del Reglamento del Sistema de Suministros de la Universidad de Costa Rica. Aprobado por la Rectoría, mediante resolución N.º R-6635-2007

Según el Capítulo VIII, Artículo 22 del Reglamento de la Vicerrectoría de Administración de la Universidad de Costa Rica, aprobado en sesión 2397-05, 30/06/1977. Publicado en La Gaceta Universitaria 10, Año 1, 26/08/1977.

Misión y visión de la oficina

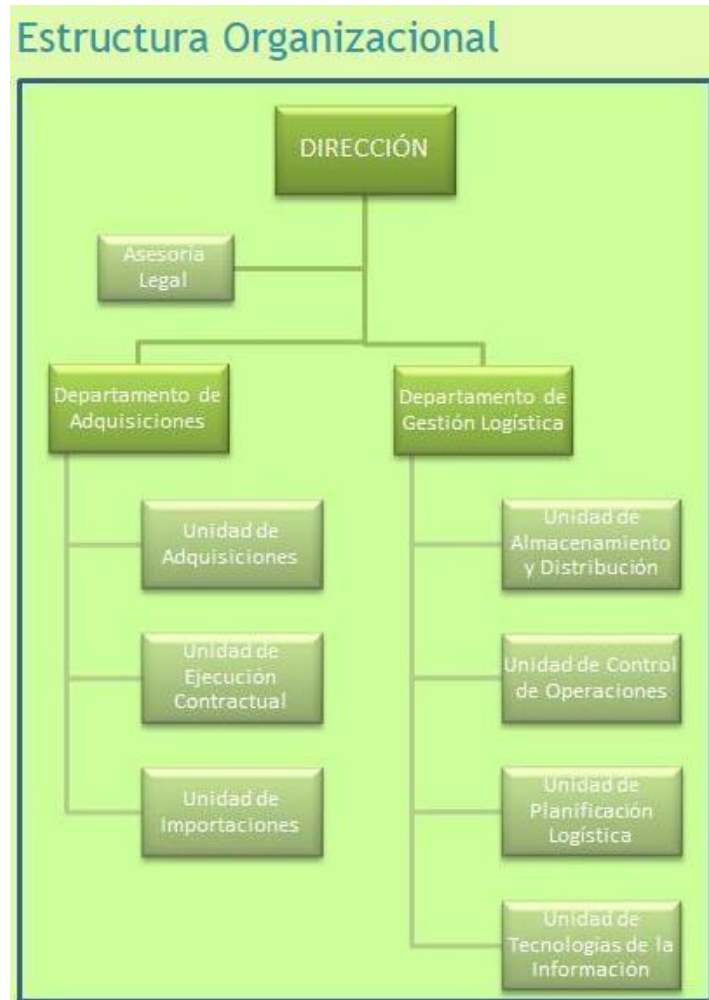
Misión

Somos la oficina responsable a nivel institucional de la normalización, planificación, adquisición, almacenamiento y distribución de los bienes y servicios requeridos por las diferentes dependencias de la Universidad de Costa Rica.

Visión

Ser líderes en materia de contratación administrativa a nivel del sector público costarricense, caracterizados por la oportunidad en el servicio, la eficiencia y transparencia en sus procesos.

Figura 1. Organigrama



Análisis del entorno

• Análisis FODA

Fortalezas

Es la Oficina designada para la contratación de bienes y servicios de la Universidad de Costa Rica.

Se cuenta con la estructura tanto física como humana para el desarrollo de las actividades de contratación.

Existen tanto el recurso humano como software y hardware para el trabajo que se realiza.

Oportunidades

Potencializar las capacidades de los colaboradores para ser más eficientes y eficaces

Debilidades

Lentitud en los trámites de compras.

Amenazas

Posible privatización de los servicios, a través de una Unidad Ejecutora.

Disminución del Recurso Humano.

- **Fuerzas competitivas**

- **Ventaja competitiva**

Digitalización del proceso de contratación

Uso de la herramienta SICOP, da confianza, credibilidad y transparencia hacia los proveedores.

2.2 Marco teórico

Las instituciones públicas enmarcadas entre otras, en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, que rigen la forma de adquirir bienes y servicios por medio de la Contratación Administrativa. Uno de los actores que intervienen son los proveedores, de acuerdo con la RAE, el proveedor o proveedora es “(...) 1. adj. Dicho de una persona o de una empresa: Que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etc. U. t. c. s. (...)”

Los procesos de contratación se realizan por medio del Sistema Integrado de Compras Públicas SICOP, éste cuenta con un Registro de Proveedores, mismos que se registran por medio de la firma digital "(...) Conjunto de datos adjunto o lógicamente asociado a un documento electrónico, que permita verificar su integridad, así como identificar en forma unívoca y vincular jurídicamente al autor con el documento electrónico (Sistema integrado de compras públicas, 2020).

El Registro de Proveedores es (...) es el instrumento que incorpora la información de las personas físicas y jurídicas que deseen participar en los procesos de contratación administrativa de las instituciones usuarias y cuando corresponda, ser evaluados en forma integral en cuanto a su historial, capacidad técnica, financiera y jurídica (Sistema integrado de compras públicas, 2020).

El proveedor es (...) Es la persona física o jurídica que desee participar en los procesos de contratación administrativa que se lleven a cabo mediante el sistema SICOP, a fin de adquirir bienes y servicios para las instituciones usuarias y que además haya aceptado las políticas de uso del Sistema SICOP y cuente con un certificado digital (Sistema integrado de compras públicas, 2020).

Proveedor según la RAE es (...) Persona o empresa que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etc.

El sistema de compras Públicas SICOP, cuenta con un módulo para evaluación de proveedores, mismo que no ha sido implementado por la Oficina de Suministros.

2.2.1 Bases Legales

Dentro del marco legal que regula la actividad de los proveedores que intervienen en la contratación de bienes y servicios, existen Leyes y Reglamentos. En la Ley de Contratación Administrativa, específicamente establece:

Artículo 46.-Registro. En cada proveeduría institucional, se llevará un registro de los proveedores interesados en contratar con la administración. Para tales efectos, la administración invitará, por lo menos una vez al año, mediante publicación en La Gaceta, a formar parte del registro de proveedores. No obstante, en cualquier momento los proveedores interesados podrán solicitar que se le incorpore al registro.

El Reglamento de esta Ley definirá las condiciones para la inscripción, su plazo de vigencia, así como sus reglas de funcionamiento, que deberán definir un esquema de rotación que permita la participación de los proveedores inscritos y el acceso de la administración a las mejores ofertas. En igual forma, reglamentariamente se regularán el procedimiento de exclusión del registro y su régimen recursivo.

En el caso del Poder Ejecutivo, sus entes y órganos deberán utilizar el registro central a cargo de la Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa.

En las entidades descentralizadas que posean régimen desconcentrado de compras, deberá hacerse uso del registro del nivel central, salvo que la Junta Directiva autorice la creación de registros desconcentrados, para lo cual deberá emitir los lineamientos respectivos.

Las proveedurías institucionales podrán utilizar, por conveniencia o por inopia en sus propios registros, el registro de otras entidades públicas, incluso el registro citado de la Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa. (Así reformado mediante el artículo 1° de la ley N° 8511 del 16 de mayo del 2006).

Específicamente se encuentra el artículo 116 del RLCA, en el cual se define la estructura del registro de proveedores en la institución, indicando que los mismos deben estar debidamente acreditados y evaluados integralmente.

Artículo 116.—**Registro de Proveedores.** El Registro de Proveedores constituirá el instrumento idóneo, en el que se inscribirán las personas físicas y jurídicas que desean participar en los procesos de contratación administrativa que corresponda, de manera que se encuentren debidamente acreditados y evaluados en forma integral y particular para un determinado tipo de concurso, en cuanto a su historial, sanciones, capacidad técnica, financiera, jurídica y cualquier otra que resulte indispensable para una adecuada selección del contratista y del interés público.

Los registros podrán mantenerse en medios electrónicos, si se cuenta con un sistema confiable, los cuales podrán utilizarlos para realizar las invitaciones correspondientes, recibir ofertas, aclaraciones u otras comunicaciones oficiales, el cual será regulado según la normativa interna de cada entidad, salvo en el caso de las Instituciones que utilizan el Sistema de Compras Gubernamentales CompraRED, de acuerdo a su normativa especial.

A efecto de mantener actualizados dichos registros, la Administración invitará a los interesados en integrarlo, mediante publicación en el Diario Oficial La Gaceta y facultativamente en un diario de circulación nacional o en los sistemas electrónicos implementados por la Administración, al menos una vez al año.

Es de libre acceso la información que consta en los registros de proveedores.

En el artículo 121 del RLCA faculta a la institución a considerar dentro de la rotación de proveedores la evaluación contractual que se realice a los contratistas.

Artículo 121. —**Uso y rotación del Registro.** La Administración utilizará el Registro de Proveedores para cursar invitación a participar en los procedimientos de contratación de Licitación Abreviada y Contratación Directa cuando corresponda.

Para garantizar la transparencia en el manejo del citado Registro, la Administración está obligada a permitir a cualquier interesado el constante acceso a la información, preferiblemente por los medios electrónicos.”

La Administración dictará las medidas para garantizar una adecuada rotación de los potenciales oferentes en el registro de proveedores, que permita la participación de los proveedores inscritos y el acceso de la Administración a las mejores ofertas. Para ello, tomará en cuenta aspectos tales como el orden cronológico conforme hayan sido inscrito, la recurrencia de la compra; evaluación de la ejecución contractual; cantidad de oferentes registrados para el bien o servicio; proyección de consumo para el resto del período presupuestario, entre otros.

Las reglas de rotación definidas por la Administración, deberán ser incorporadas a la reglamentación interna de los procedimientos de contratación administrativa y estar disponibles al público para su conocimiento.

La Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa del Ministerio de Hacienda dictará la normativa técnica que deberá considerar la Administración para la elaboración del esquema de rotación referido en este artículo. (Así reformado mediante el artículo 1 del decreto ejecutivo N° 33758 del 2 de mayo de 2007)

En el artículo 1 del Reglamento del Sistema de Suministros de la Universidad de Costa Rica. Resolución N.º R-1853-2011(Modificación a los artículos 3, 16 y 17), Reglamento del Registro de Proveedores de la Universidad de Costa Rica. (Resolución R-6635-2007 del 10 de octubre de 2007. Publicado en Alcance 07-2007 del 26 de octubre de 2007)

ARTÍCULO 1. Registro de proveedores El registro de proveedores es un instrumento de consulta obligatoria, en el que se inscribirán las personas físicas y jurídicas que desean participar en los procesos de contratación administrativa que lleve a cabo la UCR, de manera que se encuentren debidamente acreditados y evaluados en forma integral en cuanto a su historial, sanciones, capacidad técnica, financiera, jurídica y cualquier otra condición que resulte indispensable para una adecuada selección del contratista de cara a la satisfacción del interés público.

2.2.2 Definición de Términos Básicos

Administración

La administración es un concepto que va relacionado con los gerentes y que a su vez están vinculados con las organizaciones u otras, como grupos de música o empresas cinematográficas, religiosas, empresas de toda índole, las instituciones militares, pesqueras, entre otras. Cada equipo está organizado con el fin de preservar un estilo de vida en un área determinada.

A lo largo del tiempo ha existido la administración como lo hicieron los romanos, los orientales y otros más, las personas siempre han perfeccionado cada día más las estrategias para ser más eficientes y eficaces. Con relación a lo anterior Robbins menciona que es la: “Coordinación de las actividades de trabajo de tal manera que se concluyan en forma eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas. (Robbins, 2005, p.7)

Cada administración debe de adquirir y asignar los recursos que se necesitan para alcanzar las metas fijadas a determinado plazo. La administración tiene diversas etapas que se describen a continuación.

Gerencia

Según Crosby (1988) citado por Chiavenato (2011) la gerencia es "el arte de hacer que las cosas ocurran" (p.96). Otra definición es la de Krygier (1988) citado por Baca (2010) la gerencia queda definida como "un cuerpo de conocimientos aplicables a la dirección efectiva de una organización" (p.56). En otras palabras, la gerencia de empresas es una disciplina académica, es necesario considerarla como un proceso que se muestra a continuación.

Proceso administrativo

El proceso administrativo es un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración. Mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. La técnica de la administración implica aceptar la existencia de unos medios específicos utilizables en la búsqueda del funcionamiento eficaz, eficiente y efectivo de las organizaciones. Incluye principios, normas y procedimientos para la conducción racional de las organizaciones. (Gutiérrez, 2010)

La administración no solo busca explicar el comportamiento de las organizaciones, sino que comprende un conjunto de reglas, normas y procedimientos para operar y transformar esa realidad que son las organizaciones, además ha sido una necesidad natural, obvia y latente de todo tipo de organización humana.

La Planificación

Este proceso se encarga de fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios para la orientación, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempos y de números necesarios para su realización, este proceso sustenta sus bases en un grupo de principios:

- Principio de la Precisión: Los planes no deben hacerse con afirmaciones vagas y genéricas, sino con la mayor precisión posible.
- Principio de la Flexibilidad: Es dejar un margen para los posibles cambios que se pudieran dar, tanto buenos como malos.

- Principio de la Unidad: Trabajar de una manera unida, coordinada e integrada para lograr la meta propuesta. (Gutiérrez, 2010)

La Organización

Este proceso define “quien” y “como” se van a desarrollar las actividades que se definieron en el proceso de planificación. La organización es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social, la organización establece sus bases en un conjunto de principios:

- Principio del Objetivo: Todas las actividades establecidas en la organización deben relacionarse con los objetivos y propósitos de la empresa.
- Principio de la Especialización: El trabajo de una persona debe limitarse hasta donde sea posible, a la ejecución de una sola actividad.
- Principio de la Jerarquía: Se deben de establecer centros de autoridad de los cuales emane la comunicación necesaria, para lograr los planes en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluyan en una línea clara y fluida, desde el más alto ejecutivo, al nivel más bajo.
- Paridad de Autoridad y Responsabilidad: A cada grado de autoridad conferido, debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad.
- Unidad de Mando: Establece que, al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarse un solo jefe y que los subordinados no deberán reportar a más de un superior, pues el hecho de que un empleado reciba ordenas de más de dos jefes, solo conduce a la ineficiencia.

- Difusión: Las obligaciones de cada puesto deben publicarse y ponerse por escrito, a disposición de todos los miembros de la empresa que tengan relación con ellas.
- Amplitud o tramo de control: Hay un límite en cuanto al número de subordinados que deben reportar a un ejecutivo.
- La Coordinación: Las unidades de una organización siempre deberán de mantenerse en equilibrio.
- Continuidad: Una vez que se ha establecido la estructura organizacional, requiere mantenerse, mejorarse y ajustarse a las condiciones del medio ambiente. (Gutiérrez, 2010)

La dirección

Este proceso establece la guía de un proyecto, donde para dirigir se coordina y la coordinación es la sincronización, armonización de los esfuerzos, cuando hablamos del proceso de dirección, se dirige a través del “mando” y se tiene mando cuando se tiene autoridad, y se tiene autoridad cuando se tiene la posibilidad de dar órdenes y el poder de hacer respetar dichas órdenes. Pero también esto de dirigir tiene que ver con la capacidad de capacitación, no todos los miembros de la organización tienen las mismas capacidades y el más apto o capaz para ser el encargado de dirigir la empresa, por lo tanto, la dirección tiene mucho que ver con la capacidad. (Gutiérrez, 2010)

Hay distintos tipos de capacidades en: experiencia, autoridad, poder, conocimiento, datos adquiridos o en los dones personales. También tiene que ver el asesoramiento y este es aquel que atiende o apoya a aquel que no tiene el conocimiento basado sobre algo en particular, y le van entregando información, dictámenes o datos para que esta persona pueda utilizarlos y generar un adecuado proceso de dirección.

La dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través, de la motivación, comunicación y supervisión, este proceso establece unas etapas a seguir:

1. Toma de Decisiones: Es la elección del curso de acción entre varias alternativas.
2. La Integración: Con ella el administrador elige y se allega, de los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes
3. La Motivación: Por medio de ella se logra la ejecución de trabajos tendiente a la obtención de objetivos.
4. La Comunicación: Proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social.
5. La Supervisión: Verificar que las cosas se estén dando de una manera correcta. (Gutiérrez, 2010)

La dirección es la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones; para la discusión de este papel se debe saber cómo es el comportamiento de la gente, como individuo y como grupo, de manera apropiada para alcanzar los objetivos de una organización. Según Cluester Bornor citado por Gutiérrez (2010) se considera la dirección como: Los esfuerzos esenciales de aquellos que integran el sistema cooperativo, se hace notar debido que es la parte esencial y central de la administración, a la cual se debe ordenar los demás elementos.

Gestión

La gestión comercial, de servicios y de productos, tanto de índole privado como público, fundamenta sus principios en estrategias que permitan estructurar la gestión que realizan en procesos que ayuden a alcanzar los objetivos planteados, bajo un estándar de calidad establecido, que les permita llevar a cabo una tarea que satisfaga y beneficie al usuario final (Sutherland, 2011).

Control

El control es el arma predominante de un gerente ya que gracias al control puede dirigir la organización en un buen camino, claro está con el apoyo de las demás etapas Administrativas. Con relación a lo anterior Robbins indica que el control es: "Función de la administración que consiste en vigilar el desempeño actual, compararlo con una norma y emprender las acciones que hicieran falta." (Robbins, 2005, p.9)

Funcionario

Desde el punto de vista normativo, la Constitución Política, es la que en primera instancia remite al término de funcionario público, en su artículo 11:

Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad. Están obligados a cumplir con los deberes que la ley les impone y no pueden arrogarse facultades no concedidas en ella. Deben prestar juramento de observar y cumplir esta Constitución y las leyes. La acción para exigirles la responsabilidad penal por sus actos es pública en sentido amplio, estará sometido a un procedimiento de evaluación de resultados personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes. La ley señalará los medios para que este control de resultados y rendición de cuentas opere como un sistema que cubra todas las instituciones". (Constitución Política, 1949)

Es a partir del artículo 111 de la Ley General de la Administración Pública, que se construye una definición de lo que implica el término funcionario público:

1. Es servidor público la persona que presta servicios a la Administración o a nombre y por cuenta de ésta, como parte de su organización, en virtud de un acto válido y eficaz de investidura, con entera independencia del carácter imperativo, representativo, remunerado, permanente o público de la actividad respectiva.
2. A este efecto considérense equivalentes los términos "funcionario público", "servidor público", "empleado público", "encargado de servicio público" y demás similares, y el régimen de sus relaciones será el mismo para todos, salvo que la naturaleza de la situación indique lo contrario.
3. No se consideran servidores públicos los empleados de empresas o servicios económicos del Estado encargados de gestiones sometidas al derecho común." (Ley General de la Administración Pública)

En esta misma dirección el numeral 112 de la Ley de cita plantea:

- “1. El derecho administrativo será aplicable a las relaciones de servicio entre la Administración y sus servidores públicos.
2. Las relaciones de servicios con obreros, trabajadores y empleados que no participan de la gestión pública de la Administración, de conformidad con el párrafo 3º, del artículo III, se regirán por el derecho laboral o mercantil, según los casos.
3. Sin embargo, se aplicarán también a estos últimos las disposiciones legales o reglamentarias de derecho público que resulten necesarias para garantizar la legalidad y moralidad administrativa, conforme lo determine por Decreto el Poder Ejecutivo.

4. Para efectos penales, dichos servidores se reputarán como públicos.”
(Ley General de la Administración Pública)

Retomando lo hasta ahora expuesto, si bien es cierto pueden evidenciarse algunas similitudes entre el trabajador del sector privado y un servidor público, este último tiene connotaciones diferentes, pues está en función de la satisfacción del interés público y del servicio que el Estado debe prestar, tal como se desprende el artículo 113 de la Ley General antes citada. Ahora bien, es vital abordar este concepto de esta manera considerando que los funcionarios que laboran en la Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica son funcionarios públicos

Contratación

La contratación administrativa en Costa Rica:

Es aquella actividad del Estado que regula la adquisición y venta de bienes y servicios que interesa celebrar a las instituciones públicas, para cumplir con los propósitos de carácter social que las caracterizan(...) Los objetivos de la contratación administrativa son regular y ordenar las relaciones entre las instituciones del Estado y las personas físicas y jurídicas que participan en los procesos de adquisición y venta de bienes y servicios; pretendiendo lograr las mejores condiciones técnicas y económicas para la Administración Pública y a la vez garantizar la igualdad de oportunidad para las personas interesadas en contratar con ésta y la amplia competencia. (Serrano, 1990, p.21)

De lo anterior, se destaca que la contratación administrativa es un medio o herramienta a través del cual el Estado se procura la regularización de la venta y compra de bienes y servicios de frente a las necesidades que requieren satisfacer cada una de las Instituciones, con lo cual queda plasmada, sin lugar a dudas, su importancia dentro del correcto funcionamiento de la sociedad costarricense.

Gestión de compra

La gestión de compra se define como “la práctica de una correcta gestión de compras asegura que la empresa tenga los mejores proveedores para abastecer los mejores productos y servicios, al mejor valor total” (Hernández y García, 2006, p. 69).

Por lo tanto, la gestión de compra corresponde a todas las acciones ligadas a la normativa vigente que realizan los funcionarios de la Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica con el fin de suministrar los recursos necesarios para la función principal de dicho centro académico.

Proveedores

Un proveedor es definido por Hernández y García (2006) como una “organización o persona que proporciona un producto o servicio. (Productor, Distribuidor, Vendedor de un producto o prestador de un servicio o información)” (p.70)

En este sentido un proveedor es el que suministra los materiales, equipos, repuestos, servicios y otros insumos que respondan a las necesidades de la empresa solicitante y en el momento que deben ser recibidos por esta de acuerdo a sus demandas y en condiciones que permitan llevar a cabo las distintas operaciones de manera adecuada con el fin de producir y hacer llegar sus productos y servicios con la calidad y condiciones requeridas por los usuarios de la Universidad de Costa Rica.

Licitaciones

Según la Contraloría General de la Republica (2016) la licitación es “un concurso que deben realizar las entidades públicas para comprar los bienes y servicios que requieren, a efectos de seleccionar la mejor oferta en cuanto a precio y calidad, garantizando así la libre participación de los potenciales oferentes” (p.1).

Es decir, el procedimiento licitatorio consiste en invitar a los potenciales oferentes para que presenten sus ofertas, establecer unas reglas del juego conocidas como el cartel de la licitación, calificar las ofertas conforme a dichas reglas y seleccionar a la mejor oferta.

Bienes y servicios

Según la Contraloría General de la República (2016) los bienes y servicios son “los bienes son mercancías u objetos y pueden clasificarse de varias maneras. Un servicio es la realización de una actividad por parte de un prestador (de servicios). A diferencia de un bien, los servicios son intangibles” (p.1).

En otras palabras, los bienes y servicios son aspectos que se completan y convergen en un solo mercado, es decir, en el contexto de la Oficina en estudio, se requieren tanto de bienes como servicios con el fin de lograr una atención de calidad entre los usuarios de la Universidad de Costa Rica.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

• Metodología de la Investigación

Este capítulo tiene por objeto, presentar la forma en que se realiza el estudio de una metodología para la evaluación de los proveedores de la Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica, para asignar un puntaje en cada proceso de contratación adjudicado a cada contratista y luego clasificar de acuerdo con el rango establecido y con esto asignar un porcentaje en el Sistema de Evaluación de Ofertas otorgando puntos a los mejores proveedores y disminuir las entregas tardías en un 20%, de tal forma que se lleven correctamente los procedimientos para lograr con éxito la investigación. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno” (p.4).

En este capítulo se detallan los aspectos que describen el tipo de investigación, se especifican y cuantifican las personas objeto de estudio, sujetos y fuentes de información, tipo de muestra y se definen los instrumentos mediante los cuales se recopila la información.

• Enfoque metodológico

Hernández *et al.* (2014) definen investigación como: “La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema”. (p.4)

Además, agregan:

[...] Sin embargo, y debido a las diferentes premisas que las sustentan, desde el siglo pasado tales corrientes se han “polarizado” en dos aproximaciones principales para indagar: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo de la investigación.² Ambos enfoques emplean procesos cuidadosos, metódicos y empíricos en su esfuerzo para

generar conocimiento, por lo que la definición previa de investigación se aplica a los dos por igual, y utilizan, en términos generales, cinco fases similares y relacionadas entre sí (Grinnell,1997):

1. Llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos.
2. Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
3. Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
4. Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
5. Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas; o incluso para generar otras. Sin embargo, aunque las aproximaciones cuantitativa y cualitativa comparten esas estrategias generales, cada una tiene sus propias características. (p.4)

Enfoque cualitativo

Según Hernández *et al.* (2014), el enfoque cualitativo se define como:

El enfoque cualitativo también 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. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes, y después, para refinarlas y responderlas.

La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio. (p.7)

El enfoque metodológico de este trabajo de investigación cuenta con encuestas por lo que la investigación corresponde a un enfoque mixto.

Tipos de investigación

A continuación, se detallan los tipos de investigación, con sus respectivas características, con el fin de proporcionar al lector una mayor claridad a la hora de la interpretación del presente trabajo escrito.

Asimismo, se dará a conocer mediante la aclaración de éstas el tipo de investigación que mejor se ajusta a la investigación que se está realizando.

Investigación Descriptiva

La presente investigación es de tipo descriptiva según Barrantes (2010) definiendo: “que buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p.131). Es decir, se busca conocer sobre una situación específica y explicativo porque con base los resultados obtenidos producto de los diferentes estudios que se pretende realizar que el inversionista tome decisiones basados en la factibilidad del proyecto.

Además, agrega que es uno de los procedimientos más populares y utilizados por los pioneros en las investigaciones.

Desde otra perspectiva se encuentra Hernández, Fernández y Baptista (2010) quienes mencionan que:

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

Además, agregan que, en términos generales, el investigador lo que busca es medir las variables y describir lo obtenido por medio de los resultados.

3.1.2. Investigación Evaluativa

La descripción que ofrecen Hernández, *et al* (2010) menciona que:

Persigue proporcionar la información necesaria para determinar si el programa llevado a cabo sería aceptado tal cual o corregir aquellos aspectos que no han funcionado. En cuanto a la metodología a utilizar, el evaluador del proceso puede revisar el plan del programa y cualquier evaluación anterior para identificar aspectos importantes del programa que deben ser controlados. Los métodos son:

- (a) Una persona es asignada exclusivamente para que desempeñe el rol de evaluador,
- (b) Esta persona supervisa y establece un registro de las condiciones del entorno, los elementos del programa tal y como realmente ocurrieron, los obstáculos y los factores no revistos.
- (c) Esta persona proporciona una retroalimentación sobre las discrepancias y los defectos del programa a los que tiene que tomar las decisiones finales.

En este caso, se refiere a todo aquel trabajo que requiere una evaluación de un proceso.

Sujetos y fuentes de información

Los sujetos de investigación son todos aquellos individuos, que asumen el papel relevante en la investigación, es de quién se estudia o se investiga, este puede ser un fenómeno o un proceso de la naturaleza o de la sociedad. En este caso, los sujetos de investigación corresponden a los individuos, quienes conforman la Oficina de Suministros de la UCR.

Fuentes de Información

Para Rodrigo Barrantes (2010), las fuentes de información en una investigación están representados por:

... anuarios, expedientes, archivos, publicaciones periódicas, etc. Estas deben detallarse, no se olvide de que éste y todos los apartados del marco metodológico deben exponerse con mucho detalle, ya que en el futuro pueden interesarse otros investigadores en los resultados y deben tener referencia completa de dónde y cómo se recolectó la información (p.92).

Las fuentes de información son vitales en todo estudio de índole investigativo; porque proporcionan datos e información, con el fin de desarrollar el trabajo y elaborar el análisis respectivo.

Además de las distintas fuentes de información que cita Barrantes en su libro, se pueden añadir los materiales audiovisuales, las videoconferencias, libros de texto, registros de información, estudios, tesis, y todo documento en el que se pueda obtener la información pertinente, para realizar una investigación.

Estas fuentes de información citadas anteriormente, pueden ser existentes o no existentes. En el caso de las existentes (Informaciones que ya existen o se encuentran a disposición), pueden ser de origen primario, o bien de origen secundario.

Fuentes primarias

Según Barrantes (2010) define las fuentes primarias de información como:

...algunas fuentes que publican o suministran datos solamente recogidos por ellas mismas. Estas fuentes se denominan fuentes primarias. Los volúmenes censales que publica cada cierta cantidad de años el Instituto nacional de Estadística y Censos, así como las Estadísticas Vitales que prepara con periodicidad semestral y anual, y el folleto trimestral que distribuye bajo el nombre de Índice de Precios, son ejemplos claros de fuentes primarias de información producidas solo por dicha institución estatal. Otros ejemplos de fuentes primarias lo constituyen el Informe Trimestral del Banco Central, y la Encuesta de Hogares que realiza él publica cada cuatro meses la Dirección de Empleo del Ministerio de Trabajo y el Instituto de Estadística y Censos (p. 30).

De lo anterior se deduce, que las fuentes primarias son producidas propiamente por la organización que las publica y distribuye. Se supone que estas fuentes son preferidas y gozan de mayor confianza, por tener el respaldo de la institución o empresa que las emite. En este caso las fuentes primarias corresponden a:

-Resultados de las entrevistas a los encargados de la Oficina de Suministros de la UCR.

Fuentes secundarias

Con respecto de las fuentes secundarias Gómez (2011), las define de la siguiente manera:

Otras fuentes que toman y publican estadísticas recogidas originalmente por otros (fuentes primarias), y como tales se les denominan Fuentes Secundarias. Un ejemplo típico, en el caso de Costa Rica, lo constituyen los Informes publicados por el Ministerio de Planificación y Política Económica, en los cuales se resumen y presentan numerosas series estadísticas con información recopilada y distribuida por otras instituciones nacionales productoras de estos datos como lo son: El Instituto Nacional de Estadística y Censos, banco Central, Ministerio de Hacienda, etc. (p. 31).

Las fuentes secundarias como se puede deducir, se encargan de recopilar, publicar y distribuir información, ya producida originalmente por otras fuentes; especialmente fuentes primarias. A groso modo, las fuentes secundarias se nutren de las fuentes primarias, para la presentación de datos e información recopilada. Es importante recalcar que una fuente secundaria puede ser cualquier publicación, que haga uso o contenga información emanada de otra fuente.

Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de los datos

Cuando la información que se requiere no se encuentra disponible en otras fuentes, sean estas primarias o secundarias, ella se recopila a través de: la observación, el cuestionario y la entrevista. La entrevista consta de 5 partes, la primera parte es la introducción donde se explica el procedimiento para aplicar el instrumento, luego la parte de datos generales que incluyen el sexo, edad, puesto de los encuestados o entrevistados, y las otras partes que corresponden a cada una de las variables en estudio. Para conseguir la información que se requiere obtener; para la realización de este estudio, se van a utilizar los siguientes instrumentos:

Guía de entrevista

Para Gómez (2011) la entrevista es:

...una técnica muy conocida. Un entrevistador visita a la persona que tiene la información y la obtiene de ella a través de una serie de preguntas que vienen planteadas en un cuestionario, en el cual se anotan las respuestas. Este es el procedimiento que tradicionalmente se utiliza, cuando la información no se encuentra disponible. Bien aplicadas, las entrevistas a través de cuestionarios producen información de muy buena calidad y en ciertos casos, es el único recurso o medio factible para obtener información para el estudio (p.33).

En este estudio, la entrevista va a ser utilizada con el jefe; tanto como en el personal de apoyo administrativo. La entrevista consta de 8 preguntas cerradas y abiertas de acuerdo con las variables de investigación.

Entrevista

Por otro lado, la entrevista puede ser conceptualizada como: "...una conversación, generalmente entre dos personas, de las cuales uno es el entrevistador y el otro el entrevistado. El papel de ambos puede variar según el tipo de entrevista..." (Barrantes, 2010, p. 194).

La entrevista es básica, por cuanto muchas veces no se tiene constancia de algunos aspectos que preocupan al investigador, o donde son fundamentales las valoraciones de las personas involucradas.

Principalmente, existen dos tipos de entrevistas: la guiada o estructurada y la no dirigida o no estructurada. (Barrantes, 2010, p 194). La diferencia entre estos dos tipos de entrevista, radica en que en la entrevista estructurada o guiada se sigue un procedimiento, que ha sido determinado previamente; puede ser por medio de un cuestionario o una guía que va a estar conformada por una serie de preguntas, que el entrevistador ha seleccionado con anterioridad. Además, cabe señalar que mayoría de las preguntas son cerradas.

Validez

La validez establece que todos los datos obtenidos cuenten con un respaldo, que se puedan justificar, que se puedan medir, para que de esta manera se considere como efectivo, aceptable.

Para Hernández *et al.* (2014): “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.” (además agregan) “La validez es un concepto del cual pueden tenerse diferentes tipos de evidencia 1) evidencia relacionada con el contenido, 2) evidencia relacionada con el criterio y 3) evidencia relacionada con el constructo”. (p. 200-201).

Barrantes (2014) también lo define como: “Es la capacidad el instrumento de producir medidas adecuadas y precisas para permitir extraer conclusiones correctas”. (p. 92).

• Sistema de Variables

Cuadro No. 1 Identificación y Definición de Variables

Objetivos Específicos	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional
Definir cinco variables para la aplicación de la metodología de evaluación de proveedores.	Variables para la aplicación de la metodología de evaluación	Los proveedores son las personas físicas o jurídicas interesadas en participar en los procesos de contratación para adquirir bienes y servicios	Evaluar el servicio prestado por parte de los proveedores
Asignar el puntaje a cada variable.	Puntaje		

Clasificar a los proveedores de acuerdo con la calificación obtenida.	Clasificación de los proveedores	Calificación producto de la asignación de puntaje por el servicio prestado	
Proponer asignar un puntaje dentro del Sistema de Evaluación de Ofertas de acuerdo con el siguiente rango Clasificación A: (los contratistas que obtengan una calificación entre 100-80%), Clasificación B (los contratistas que obtengan una calificación entre 79-60%) y Clasificación C (los contratistas que obtengan una calificación entre 59-0%).	Sistema de Evaluación de ofertas	El Sistema de Evaluación de ofertas contempla los factores ponderables, el grado de importancia de cada uno de ellos, así como el método para valorar y comparar las ofertas en relación con cada factor.	Aplicar la evaluación a los proveedores

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE DATOS

4.1 Análisis de la entrevista.

4.1.1 Datos generales

En este apartado se muestra la información general relevante de los entrevistados, tales como la edad, sexo, puesto y años de laborar de los dentro de la Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica, como datos generales para contextualizar dicho departamento en la presente investigación.

4.1.1.1 Sobre la edad

En cuanto a la edad de los funcionarios entrevistados se tiene que un 11% de ellos tiene entre 31 y 40 años de edad, un 33% dice tener entre 41 y 45 años, otro 11% tiene de 46 a 50 años, y el 44% restante tiene de 51 a o más años, tal y como se puede apreciar a continuación

Cuadro 1.

Edad de los funcionarios entrevistados

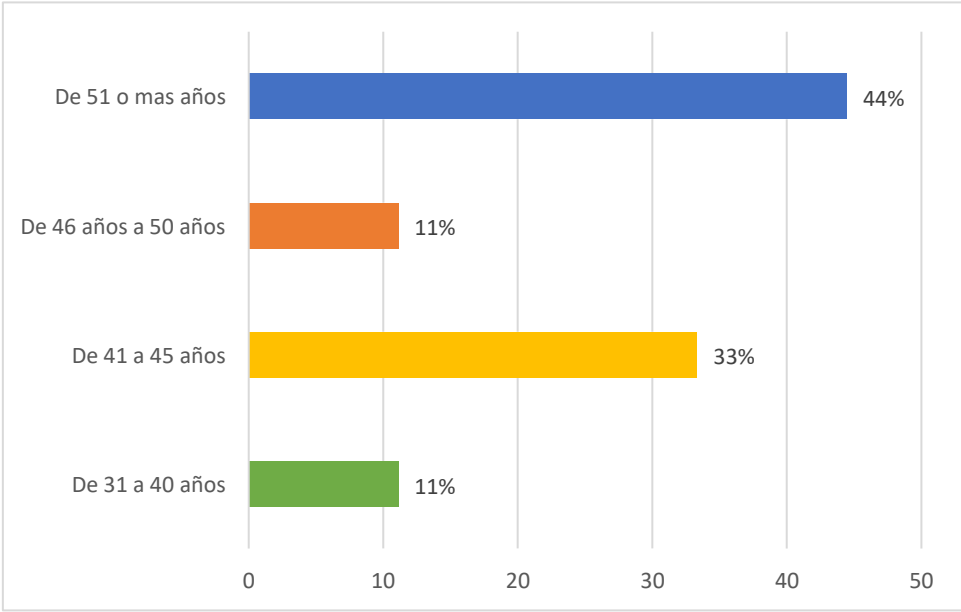
Edad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
De 31 a 40 años	1	11%
De 41 a 45 años	3	33%
De 46 años a 50 años	1	11%
De 51 o más años	4	44%
Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia.

De lo anterior se deduce que la mayoría de los funcionarios entrevistados son personas adultas jóvenes que tienen de 51 o más años de edad, sin embargo, otra parte de los funcionarios tiene entre 41 a 45 años (33%) como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 1.

Edad de los entrevistados



Fuente: Elaboración propia del investigador.

4.1.1.2 Sobre el género

En el cuadro siguiente se muestra el sexo de los entrevistados, donde un 67% de los funcionarios pertenece al género masculino y el 33% restante son mujeres.

Cuadro 2.

Género de los entrevistados

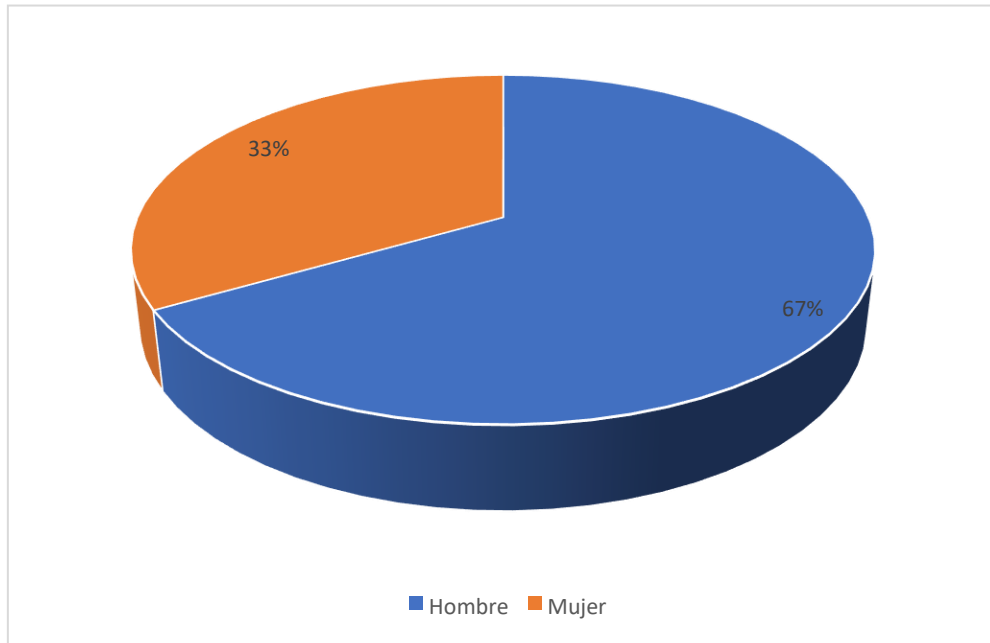
Sexo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Hombre	6	67%
Mujer	3	33%
Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia del investigador.

Es decir, la mayoría de los funcionarios que laboran en el Oficina de Suministros de la UCR son hombres, tal como se puede visualizar en el siguiente gráfico:

Gráfico 2.

Sexo de los entrevistados



Fuente: Elaboración propia del investigador.

4.1.1.3 Sobre el tiempo laborado en el área sujeto de investigación.

En cuanto a los años de laborar, un 11% refiere que tiene de 1 a 5 años de laborar dentro de la oficina, un 11% dice que cuenta con 6 a 10 años, un 22% dice tener de 11 a 20 años de ser funcionario y el 56% restante tiene de 21 a 35 años de estar dentro de dicha Oficina de Suministros.

Cuadro 3.

Tiempo laborado de los funcionarios		
Años	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
De 1 a 5 años	1	11%
De 6 a 10 años	1	11%
De 11 a 20 años	2	22%
De 21 a 35 años	5	56%
Total	9	100%

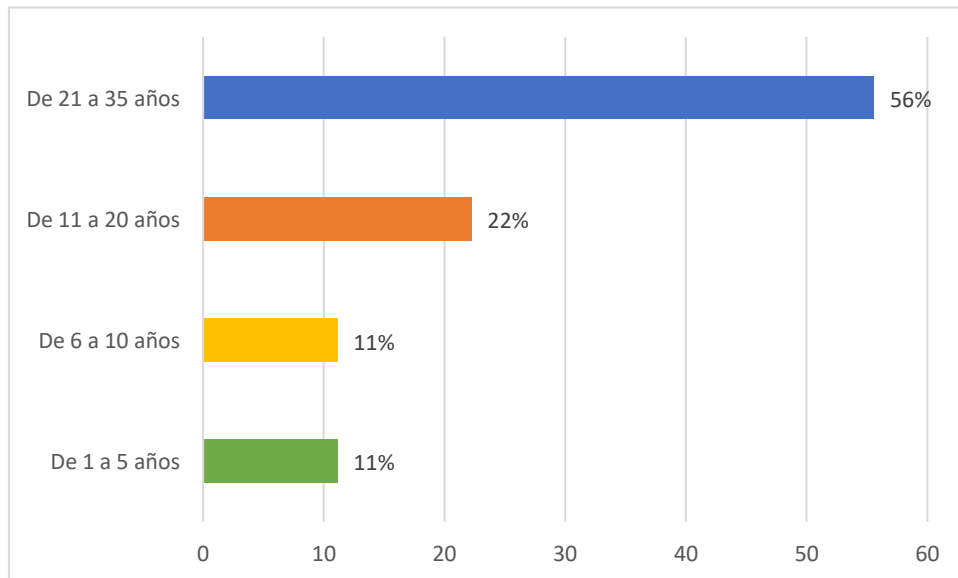
Fuente: Elaboración propia del investigador

De lo anterior se interpreta que la mayoría de los funcionarios entrevistados tienen entre 21 y 35 años de laborar en Oficina de Suministros de la UCR, no obstante, cabe mencionar que otro porcentaje (22%) tiene entre 11 y 20 años de ser colaborador de esta, por lo que se puede indicar que los entrevistados son personas de experiencia en el campo de procedimientos administrativos tema central de esta pesquisa.

El gráfico siguiente ilustra de una mejor forma la distribución de los años laborados por los funcionarios a quienes se les aplicó el instrumento en cuestión.

Gráfico 3

Tiempo laborado de los funcionarios



Fuente: Elaboración propia del investigador

4.1.1.4 Sobre el puesto ocupado por los funcionarios entrevistados en el área sujeto de investigación.

En relación con el puesto que desempeñan los funcionarios entrevistados, se tiene que un 56% de ellos son jefes profesional A. Un 11% es jefe de la Oficina de Suministros, otro 11% es el jefe de logística de la Oficina de Suministros, un 11% dice que es un profesional B y el 11% menciona que labora en asesoría jurídica.

Lo anterior se puede verificar en el siguiente cuadro:

Cuadro 4

Puesto ocupado por los funcionarios entrevistados

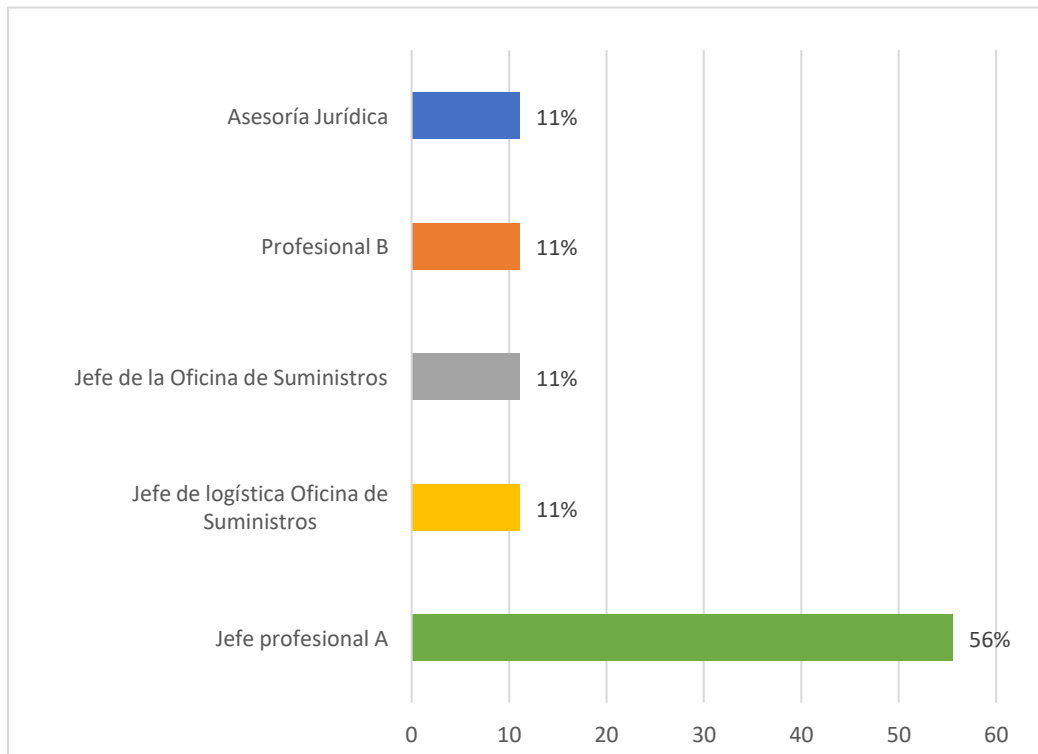
Puesto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Jefe profesional A	5	56%
Jefe de logística Oficina de Suministros	1	11%
Jefe de la Oficina de Suministros	1	11%
Profesional B	1	11%
Asesoría Jurídica	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia del investigador.

De lo anterior se destaca que los puestos son variados dentro de los entrevistados, en su mayoría son jefes profesionales A, se cuenta con un jefe de logística de la oficina y el jefe de la Oficina de Suministros de dicha entidad como también se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico 4

Puesto ocupado por los funcionarios entrevistados



Fuente: Elaboración propia del investigador.

4.1.1.5 Sobre la importancia que se cumpla la normativa dentro de la Oficina de Suministros de la UCR.

Ahora bien, en cuanto a la importancia que se cumpla la normativa dentro de la Oficina de Suministros de la UCR, se tiene que la mayoría (33%) de los entrevistados consideran que es relevante para cumplir con la ley y que no me sancionen, un 22% opina que para que el funcionamiento de la Oficina sea la adecuada. Un 11% más considera que es importante para garantizar ante la sociedad la transparencia, publicidad, igualdad y libre competencia, como fortaleza de un estado de derecho. Otro porcentaje igual expresa que es para hacer las cosas bien, cumpliendo con los principios legales de forma transparente y abierta.

Otro 11% dice que porque es normativa de orden público y de acatamiento obligatorio porque implica la utilización de fondos públicos y el 11% restante considera que para cumplir y aplicar los principios básicos de contratación administrativa debido a que se manejan fondos públicos, tal y como muestra en el siguiente cuadro y gráfico.

Cuadro 5

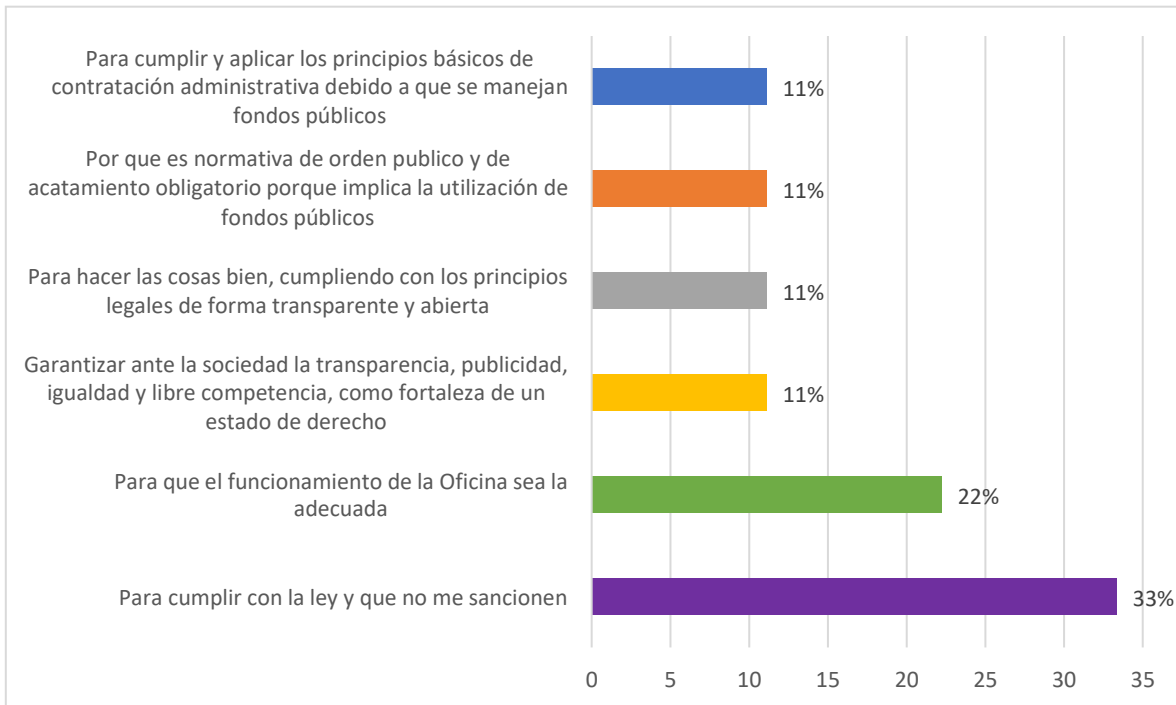
Importancia que se cumpla la normativa dentro de la Oficina de Suministros

Opinión	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Para cumplir con la ley y que no me sancionen	3	33%
Para que el funcionamiento de la Oficina sea la adecuada	2	22%
Garantizar ante la sociedad la transparencia, publicidad, igualdad y libre competencia, como fortaleza de un estado de derecho	1	11%
Para hacer las cosas bien, cumpliendo con los principios legales de forma transparente y abierta	1	11%
Porque es normativa de orden público y de acatamiento obligatorio porque implica la utilización de fondos públicos	1	11%
Para cumplir y aplicar los principios básicos de contratación administrativa debido a que se manejan fondos públicos	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia del investigador.

Gráfico 5

Importancia que se cumpla la normativa dentro de la Oficina de Suministros



Fuente: Elaboración propia del investigador.

De lo anterior se destaca que la mayoría de las opiniones realizadas en relación con la importancia que se cumpla la normativa dentro de la oficina en estudio, es básicamente para el cumplimiento de la misma y que no se incurra en alguna sanción.

Es decir, que los funcionarios consideran relevante la normativa de la Oficina de Suministros en relación con la contratación administrativa es fundamental para un adecuado funcionamiento, asimismo es un requisito para que no sean sancionados, considerando la exigencia de la jefatura. Aunado a esto, es importante mencionar que el 100% de los entrevistados considera que los procedimientos de contratación administrativa se cumplen de acuerdo con la legislación vigente.

4.1.1.6 Sobre acciones se realizan para cumplir con las Normas aplicables a la contratación administrativa en la Oficina de Suministros.

Al preguntarles a los entrevistados sobre las acciones se realizan para cumplir con las Normas aplicables a la contratación administrativa en la Oficina de Suministros, las respuestas fueron diversas, y tal como se reflejó en la pregunta anterior que, al ser normativa de orden de público, todas las acciones y procedimientos deben estar acordes con todas las fuentes normativas que regulan la materia; dentro de las acciones que se realizan en acatamiento son:

- Auditorias a los procedimientos de contratación administrativa.
- Taller de Capacitación a los funcionarios involucrados en la tramitación de los procedimientos de contratación.
- Aplicar las recomendaciones realizadas por la Contraloría General de la República según los resultados del Índice de Gestión Institucional y el Índice de Capacidad en la Gestión de Adquisiciones.

Aunado a esto, los entrevistados consideran que existen controles en los procedimientos, revisiones, SICOP posee elementos de control y los recursos de objeción, revocatorias y apelaciones son controles que se aplican al cumplimiento de la normativa

Además, los funcionarios de esta Oficina refieren que existe una asesoría jurídica para la correcta aplicación de las leyes correspondientes a la contratación administrativa y la normativa vigente, jurisprudencias CGR, entre otras. Es por ello, que el seguimiento de los lineamientos, procesos y disposiciones que para cada tipo de contratación deben realizarse.

4.1.1.7 Sobre la opinión si se realiza una evaluación a los proveedores.

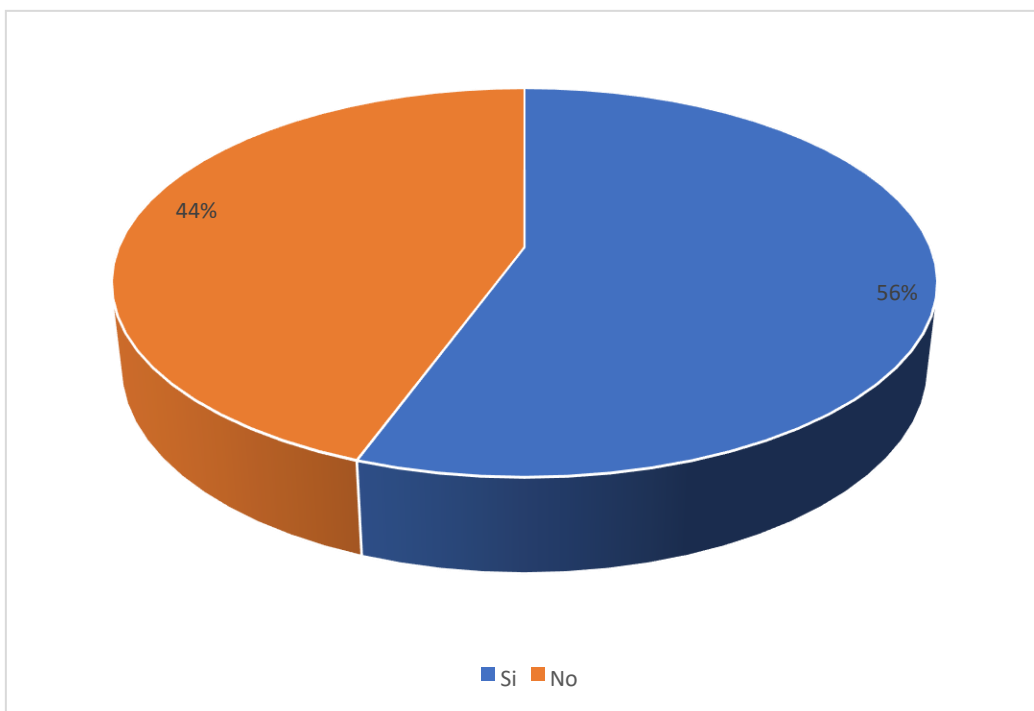
Al cuestionarles sobre la opinión si se realiza una evaluación a los proveedores, un 56% de los entrevistados menciona que, si se realiza evaluación y el 44% considera que no, tal y como se muestra en el siguiente cuadro y gráfico.

Cuadro 6
Opinión si se realiza una evaluación a los proveedores

Opinión	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	5	56%
No	4	44%
Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia del investigador.

Gráfico 6
Opinión si se realiza una evaluación a los proveedores



Fuente: Elaboración propia del investigador.

De lo anterior se deduce que los funcionarios mencionaron que, si existe evaluación a proveedores, sin embargo, se trata de una evaluación o cumplimiento de requisitos que exige la ley como se verá en el siguiente apartado.

4.1.1.8 Sobre la opinión si existen deficiencias en la evaluación de los proveedores.

Al preguntarles sobre si existen deficiencias en la evaluación de los proveedores, únicamente cuatro de los nueve entrevistados respondieron al cuestionamiento, de los cuales tres de ellos, mencionaron que la pregunta no aplicaba, ya que no tenían conocimiento de que exista una herramienta en la Oficina de Suministros para evaluar a los proveedores, o bien no se ha aplicado un sistema de evaluación solo de sanciones y multas

Uno de los entrevistados responde que desde su punto de vista si existen deficiencias, pero una buena evaluación puede reñir con el principio de libre participación, solo se puede evaluar lo que la ley, norma o jurisprudencia establece. La idea es que todos los potenciales oferentes puedan participar en igualdad de condiciones, y que, si se van a exigir requisitos que eventualmente limiten la participación de algún oferente, esto se haga teniendo una base técnica, legal o económica que justifique esta limitación.

4.1.1.9 Sobre la opinión como afectan estas deficiencias al realizar las compras.

En relación con la opinión de cómo afectan las deficiencias al realizar las compras, únicamente tres de los entrevistados se refieren a esta pregunta y consideran que esto afecta mucho, porque tenemos que comprar en algunos casos a proveedores no idóneos, que tienen serios incumplimientos, pero que al no estar inhibidos no se pueden dejar por fuera en los procesos de contratación. Es decir, dentro de la problemática actual existente es que se contratan proveedores que incumplen con lo establecido en el cartel y los contratos, por ejemplo, en los plazos de entrega, entonces lo ideal sería que existiera un sistema que permita regular o puntuar este tipo de aspectos para que sea tomado en cuenta en la próxima compra.

Esto porque, si bien es cierto, todos los proveedores pueden tener acceso a su libre participación en los procesos de contratación, también deben de cumplir con lo establecido dentro de los carteles o solicitudes que hace la Universidad de Costa Rica.

4.1.1.10 Sobre la opinión si considera importante contar con un sistema de evaluación de proveedores.

En relación con la opinión si se realiza una evaluación a los proveedores se tiene que el 89% de los entrevistados considera que, si es importante y solo un 11% expresa que no, tal y como se muestra en el siguiente cuadro y gráfico.

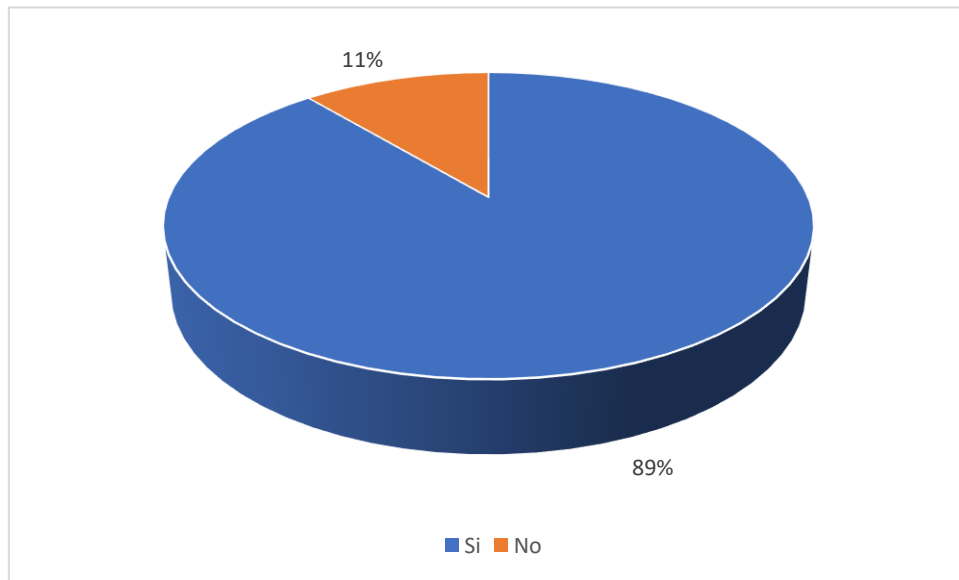
Cuadro 7
Opinión si considera importante contar con un sistema de evaluación de proveedores

Opinión	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	8	89%
No	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia del investigador.

Gráfico 7

Opinión si considera importante contar con un sistema de evaluación de proveedores



Fuente: Elaboraci3n propia del investigador.

De lo anterior se deduce que la mayor3a de los funcionarios que laboran en la Oficina de Suministros de la UCR consideran que, si es importante contar con un sistema de evaluaci3n a proveedores, tal y como se explic3 en el apartado anterior es fundamental que, as3 como cumple la UCR con la normativa tambi3n los proveedores cumplan a cabalidad lo establecido o solicitado en los carteles y si esto no se cumple en el proceso que se realice alguna metodolog3a o sistema que permita a los funcionarios evaluar dicho cumplimiento con el fin de considerarlo como oferente en la pr3xima compra que se realice, lo cual evidentemente har3a que la calidad del proceso sea mejor.

4.1.1.11 Sobre la opinión de las variables que se pueden incorporar en una evaluación de proveedores, en orden de importancia.

En relación con la opinión de las variables que se pueden incorporar en una evaluación de proveedores, en orden de importancia se muestra el siguiente cuadro con las respuestas de los nueve entrevistados los cuales ordenaron de acuerdo con la prioridad dada a las diferentes variables.

Cuadro 8

Opinión de las variables que se pueden incorporar en una evaluación de proveedores, en orden de importancia

#	5	4	3	2	1
1	Cumplimiento de plazo de entrega	servicio post venta	entrega completa	cumplimiento especificaciones técnicas	Entrega de documentación técnica.
2	Servicio postventa	cumplimiento del plazo de entrega	entregas completas	entrega de documentación técnica (manuales, fichas técnicas u otros)	Cumplimiento de especificaciones técnicas en la entrega
3	Cumplimiento del plazo de entrega	Entregas completas	Cumplimiento de especificaciones técnicas en la entrega	Servicio postventa	Calidad de los bienes o servicios entregado
4	Entrega de documentación técnica (manuales, fichas técnicas u otros)	servicio postventa	cumplimiento de especificaciones técnicas en la entrega	cumplimiento del plazo de entrega	Entregas completas
5	Servicio postventa	cumplimiento del plazo de entrega	entregas completas	entrega de documentación técnica (manuales, fichas técnicas u otros)	Cumplimiento de especificaciones técnicas en la entrega

6	Cumplimiento de plazo de entrega	servicio post venta	entrega completa	cumplimiento especificaciones técnicas	Entrega de documentación técnica.
7	Entrega de documentación técnica (manuales, fichas técnicas u otros)	servicio postventa	cumplimiento de especificaciones técnicas en la entrega	cumplimiento del plazo de entrega	entregas completas
8	Entrega de documentación técnica (manuales, fichas técnicas u otros)	servicio postventa	cumplimiento de especificaciones técnicas en la entrega	cumplimiento del plazo de entrega	Entregas completas
9	Cumplimiento del plazo de entrega	Entregas completas	Cumplimiento de especificaciones técnicas en la entrega	Servicio postventa	Calidad de los bienes o servicios entregado

Fuente: Elaboración propia del investigador.

De acuerdo con lo expuesto por los entrevistados se tiene que más es importante es el cumplimiento de plazo de entrega, seguido de la entrega de documentación técnica (manuales, fichas técnicas u otros) y el servicio post venta, no obstante, llama la atención como algunos de los funcionarios refieren que la calidad de los bienes y servicios entregados tendrían la menor importancia, o bien la entrega de documentación técnica, la cual sin duda es relevante.

Además, algunos entrevistados expresaron que sería bueno considerar otras variables como lo es el récord en el Sector Público (sanciones, motivo de la sanción, multas pagadas), así como el cumplimiento de criterios sustentables (ambientales y sociales).

Lo anterior considerando que no todos los bienes requieren servicio postventa, se debería definir primero que se entiende por este servicio o los rubros que le aplican, si es garantía, reparación o taller, servicio al cliente, sustitución o cambio de marca, entre otros y ponderar el puntaje para cada uno. Al igual que el punto anterior no siempre hay documentación técnica de los bienes o servicios por entregar, entonces estos dos rubros no deberían tener el mismo valor que las otras anteriores que son las más importantes a mi parecer.

Por lo que algunas de las definiciones en cuanto a porcentajes propuesta por uno de los entrevistados serían los siguientes:

- Cumplimiento de especificaciones técnicas en la entrega (40)
- Entrega de documentación técnica (manuales, fichas técnicas u otros) (20)
- Entregas completas (20)
- Cumplimiento del plazo de entrega (10)
- Servicio postventa (10)

cumplimiento de especificaciones técnicas en la entrega 100, cumplimiento de plazo de entrega,

El porcentaje ponderado entre las variables.

Lo anterior considerando que el plazo de entrega es importante, Entregas completas y cumplimiento de las especificaciones. Aunado a esto, varios entrevistados consideran que todas las variables deberían tener el mismo valor, porque son igualmente importantes para el cumplimiento del fin que se persigue, pero haciendo una separación de las variables y de la gravedad de los incumplimientos, siempre en el entendido que cuando todas estas variables son parte de las condiciones esenciales de la contratación el valor de las variables sería el mismo y el incumplimiento es total; para efectos de calificar o evaluar a un proveedor: el valor que les daría a las variables aquí establecidas con el propósito de medir la frecuencia con que un proveedor entrega tardíamente o entrega bienes con especificaciones distintas.

4.1.1.12 Sobre los resultados obtenidos en la evaluación que se realice a los proveedores se definan las siguientes categorías: Muy bueno $\geq 90\%$ Bueno $\geq 80\% < 90\%$ Regular $\geq 60\% < 80\%$ Malo $> 60\%$.

En relación con los resultados obtenidos en la evaluación que se realice a los proveedores se definan las siguientes categorías: Muy bueno $\geq 90\%$ Bueno $\geq 80\% < 90\%$ Regular $\geq 60\% < 80\%$ Malo $> 60\%$, se tiene que un 89% de los entrevistados considera que, si se puede realizar la categorización propuesta y solo un 11% menciona que no, tal y como se observa en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 9

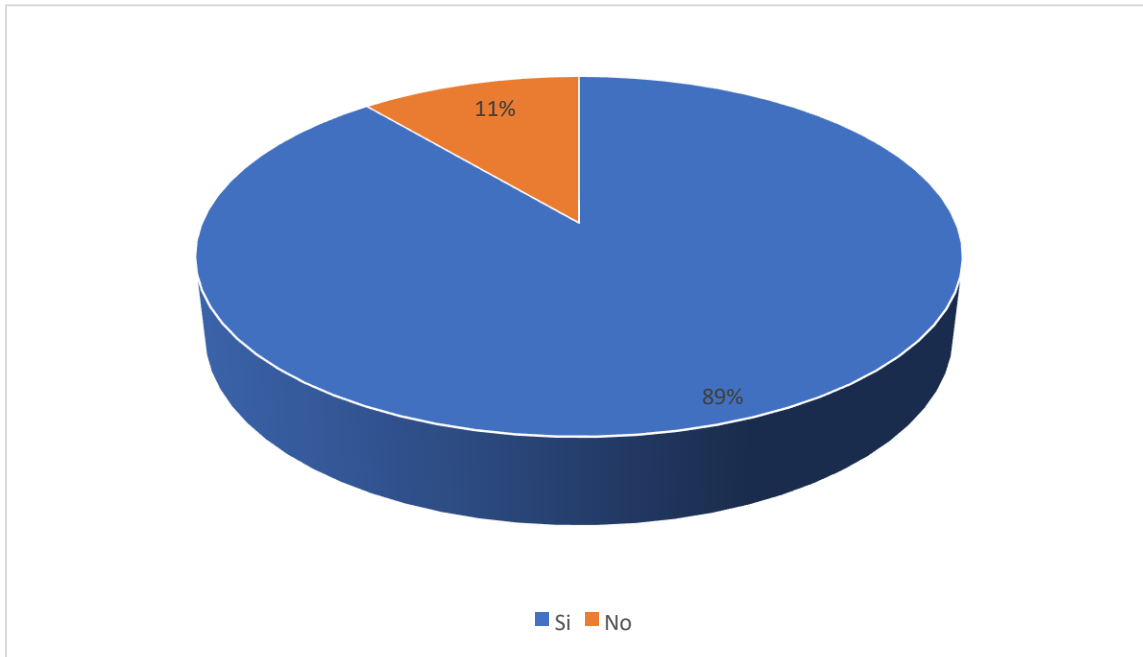
Opinión sobre los resultados obtenidos en la evaluación que se realice a los proveedores se definan las categorías

Opinión	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	8	89%
No	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Elaboración propia del investigador.

Gráfico 9

Opinión sobre los resultados obtenidos en la evaluación que se realice a los proveedores se definan las categorías



Fuente: Elaboración propia del investigador.

De lo anterior se deduce que una buena categorización se realizaría si se considerara que el porcentaje obtenido fuera de Muy bueno $\geq 90\%$ Bueno $\geq 80\% < 90\%$ Regular $\geq 60\% < 80\%$ Malo $> 60\%$, lo cual es una premisa para la elaboración de la propuesta de esta investigación con el fin de implementar la evaluación a proveedores.

4.1.1.13 Sobre las medidas propone aplicar a los proveedores que obtengan una evaluación inferior a 60%

En cuanto a las medidas que se propone aplicar a los proveedores que obtengan una evaluación inferior a 60%, los entrevistados tuvieron diferentes opiniones dentro de las cuales se destaca que se pueda elegir a un proveedor o no, es decir, tener las bases para poder invitarlos o no en los procesos de contratación, algunas de las opiniones presentadas son las siguientes:

“se pueden aplicar medidas de no escogencia si obtiene esa calificación de dos a tres veces en un año presupuestario”.

“Comunicar el por qué y asignar un peso bajo para futuras contrataciones”
“Hay que considerar cuál sería la nota deseable para contratar, si partimos de un 80% hacia arriba, entonces se debería aplicar un procedimiento que debe estar respaldado por los usuarios en los que ellos manifiesten incumplimientos en el servicio, calidad de los bienes o servicios etc. para poder tener mejores proveedores”

“Excluirlos del registro”

“Por la libre competencia y participación, es difícil dejarlos fuera. Pero ayuda a tomar las provisiones de participación en los carteles. Para el incumplimiento la ley provee mecanismos de apercibimiento o sanción”.

El problema principal que se presenta con la aplicación de medidas a posteriori es que no son coercitivas, en el momento que se materialice un incumplimiento la administración tiene ejercer los mecanismos legales para resolver los contratos y sancionar a los proveedores que incumplen; pero con una evaluación no se puede limitar la participación y mucho menos en la actualidad que en SICOP cualquiera puede participar. A lo interno lo que se deben es establecer medidas en la elaboración de especificaciones técnicas que sean defendibles y condiciones técnicas que no permitan el ingreso de los proveedores con calificación deficiente.

Por lo que de manera general se logra destacar que las medidas no pueden ser aplicadas, toda vez que la ley no contempla este tipo de figura. Al no existir en la ley, las consecuencias jurídicas para los proveedores son nulas.

4.1.1.14 Sobre los aspectos que afectan la clasificación de los proveedores y su influencia en el cumplimiento de los procedimientos de contratación administrativa

En relación con los aspectos que afectan la clasificación de los proveedores y su influencia en el cumplimiento de los procedimientos de contratación, los entrevistados refieren que no existe una metodología de evaluación de proveedores, ni una política institucional para incluirla en los procesos de contratación. No obstante, es fundamental que se consideren los cambios constantes de marca, y el desabastecimiento, los funcionarios se refieren a los siguientes argumentos:

“El problema principal que se puede presentar es en aquellas líneas de productos que no se cuentan con diversidad de estos y sobre todo en los casos de oferente único, porque la clasificación no tendría ningún sentido si la Administración sigue requiriendo de los bienes y servicios de estos y el incumplimiento se mantiene”.

“Falta de medidas coercitivas para sancionarlos, porque igualmente la sanción solo queda en papel. Posibilidad que dejen de venderle a la Institución por la aplicación de sanciones, multas entre otros”.

“Cumplimiento Plazos de entrega, cumplimiento con especificaciones, cumplimiento con garantías, precios, cumplimiento de entregas, calidad de los bienes o servicios”

“Experiencia previa del proveedor en servicios o ventas del rubro en que cumplimiento de entregas, calidad de los bienes o servicios”

“Experiencia previa del proveedor en servicios o ventas del rubro en que participa. Soporte posventa; estructura de la empresa”.

“Hay un aspecto que no se menciona, además de los indicados y es la garantía sobre el bien o servicio”.

De lo anterior se deduce que es fundamental que se tome en consideración los cumplimientos de plazos de entrega, especificaciones, precios, garantías y sobre todo algo que se ha dejado en el olvido la calidad de los productos que se compran, así como el servicio al cliente, lo cual es fundamental y debería de incluirse dentro de los procesos de contratación de la Universidad de Costa Rica

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENCIONES

5.1 Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones de acuerdo con los objetivos específicos planteados en este documento.

De acuerdo con el objetivo específico 1: **“Definir cinco variables para la aplicación de la metodología”**, se concluye lo siguiente:

- ✓ Los entrevistados en la Oficina de Suministros de la UCR en su mayoría son personas adultas jóvenes que tienen de 51 o más años de edad, sin embargo, otra parte de los funcionarios tiene entre 41 a 45 años y en su mayoría son hombres.
- ✓ Además, cuenta con bastante experiencia en sus labores ya que tienen entre 21 y 35 años de laborar en Oficina de Suministros de la UCR, por lo que son personas que tienen bastante conocimiento en el campo de procedimientos administrativos tema central de esta pesquisa.
- ✓ Los puestos que ocupan las personas entrevistadas son variados, pero en su mayoría son jefes profesionales A, se cuenta con un jefe de logística de la oficina y el jefe de la Oficina de Suministros de dicha oficina.
- ✓ Actualmente en la Oficina de Suministros no cuenta con una evaluación para sus proveedores, lo que se realiza es una evaluación o cumplimiento de requisitos que exige la ley.

- ✓ Los funcionarios consideran relevante la normativa de contratación administrativa, ya que es fundamental para un adecuado funcionamiento, asimismo se constituye como un requisito para no ser sancionados, considerando la exigencia de la jefatura.
- ✓ Los procedimientos de contratación administrativa actualmente se cumplen de acuerdo con la legislación vigente.
- ✓ De acuerdo con la opinión de los entrevistados las variables a utilizar son: el cumplimiento de plazo de entrega, seguido de la entrega de documentación técnica (manuales, fichas técnicas u otros) y el servicio post venta, no obstante, llama la atención como algunos de los funcionarios refieren que la calidad de los bienes y servicios entregados tendrían la menor importancia, o bien la entrega de documentación técnica, la cual sin duda es relevante.

De acuerdo con el objetivo específico 2: “**Asignar el puntaje a cada variable**”, se concluye lo siguiente:

- ✓ Según lo manifestado por algunos de los funcionarios entrevistados el puntaje que se le debe dar a cada variable tendría que ser un 20% para cada una de las variables, sin embargo, otros consideran que el puntaje podría dividirse de la siguiente manera:
 - ✓ Cumplimiento de especificaciones técnicas en la entrega (40)
 - ✓ Entrega de documentación técnica (manuales, fichas técnicas u otros) (20)
 - ✓ Entregas completas (20)
 - ✓ Cumplimiento del plazo de entrega (10)
 - ✓ Servicio postventa (10).

- ✓ Lo cual sumaría un 100%, por lo que al reducir los puntajes por algún incumplimiento estos tendrían un porcentaje que calificaría a los proveedores.

De acuerdo con el objetivo específico 3: “**Clasificar a los proveedores de acuerdo con la calificación obtenida**”, se concluye lo siguiente:

- ✓ Una buena categorización se realizaría si se considerara que el porcentaje obtenido fuera de Muy bueno $\geq 90\%$ Bueno $\geq 80\% < 90\%$ Regular $\geq 60\% < 80\%$ Malo $> 60\%$, lo cual es una premisa para la elaboración de la propuesta de esta investigación con el fin de implementar la evaluación a proveedores.
- ✓ Por lo tanto, se concluye que si se da una influencia de las deficiencias en el clima organizacional y por ende en el cumplimiento de los procesos administrativos considerando que se presentan retrasos en los procedimientos por los errores que los funcionarios cometen.

De acuerdo con el objetivo específico 4: “**Proponer asignar un puntaje dentro del Sistema de Evaluación de Ofertas de acuerdo con un rango de clasificación**”, se concluye lo siguiente:

- ✓ Al elaborar una propuesta se logra evidenciar que es necesario asignar un puntaje en cada proceso de contratación adjudicado a cada contratista y luego clasificar de acuerdo con el rango establecido y con esto asignar un porcentaje en el Sistema de Evaluación de Ofertas.
- ✓ Es importante definir la forma de evaluación para los proveedores de las diferentes variables propuestas.

- ✓ Además, de establecer las categorías de los proveedores institucionales y por consiguiente en el logro de los objetivos propuestos.

5.2 Recomendaciones

Una vez presentada las conclusiones se recomienda lo siguiente:

- ✓ A la jefatura de la Oficina de Suministros de la UCR realizar los cambios necesarios para lograr el perfeccionamiento constante del trabajo, estos deben estar contenidos en un programa de planeación estratégica dirigido a lograr el cambio en el pensamiento y por tanto en la conducta de los miembros de la organización, que permita realizar una evaluación de los proveedores adecuada. Para que este proceso produzca los resultados esperados, es necesario fortalecer previamente el compromiso de la organización con los funcionarios y el compromiso de estos con ellos mismos.

- ✓ Se recomienda a la UCR desarrollar la propuesta presentada dentro del informe final, con el objetivo de elaborar una metodología para la evaluación de los proveedores de la Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica. Lo expuesto está muy asociado con que los proveedores tengan la oportunidad de participar en las licitaciones o contrataciones de acuerdo a su cumplimiento, entrega a tiempo, entre otras variables que contribuyan a los objetivos generales de la institución, es decir que la calidad de los bienes y servicios a ofertar estén de acuerdo a lo solicitado. Por supuesto esto implica el establecer lo que se quiere en cada cartel de licitación de forma clara y precisa tal y como lo establece la normativa.

- ✓ Incentivar a los funcionarios a capacitarse en aspectos profesionales, técnicos y procedimentales, así como el trabajo en equipo, lo cual es parte fundamental en la eficiencia de la Oficina de Suministros.

- ✓ A los funcionarios de la Oficina de Suministros mejorar la comunicación con las jefaturas aunado a esto, se tiene que fortalecer habilidades directivas como la confianza, y la delegación de responsabilidades, así como el empoderamiento hacia los funcionarios.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

• Introducción

La Oficina de Suministros (OS), es la encargada de todo lo relacionado con la contratación administrativa de todos los recursos que requiere dicho centro académico. El siguiente capítulo contiene la propuesta de una metodología para la evaluación de los proveedores de la Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica, debido a que este podría convertirse en una fortaleza, que encamina a la organización hacia el éxito; o por el contrario llegar a ser una debilidad que pueda frustrar el logro de los objetivos de la misma.

Además, es necesario asignar un puntaje en cada proceso de contratación adjudicado a cada contratista y luego clasificar de acuerdo con el rango establecido y con esto asignar un porcentaje en el Sistema de Evaluación de Ofertas.

Debido a lo anterior, nace la necesidad de formular estrategias o mejoras, cuya aplicación permita mejorar la selección de los proveedores dentro de la institución, lo cual colaboraría con el proceso de compra y por ende con la contratación administrativa que se realice.

• **Objetivos**

Objetivo general

- Elaborar una metodología para la evaluación de los proveedores de la Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica.

Objetivos específicos

- Definir la forma de evaluación para los proveedores de las diferentes variables propuestas
- Establecer las categorías de los proveedores institucionales

• **Acciones concretas**

El proceso de compras en las instituciones públicas debe analizarse desde un enfoque de sistema, donde encontramos varios actores que forman parte del proceso. Uno de estos actores lo constituyen los proveedores que proporcionan los bienes y servicios que la institución requiere para satisfacer las necesidades de la sociedad.

En nuestra institución el 28% de las órdenes de compra se entregan en forma tardía y aunque se realizan procesos de cobro de multas, cláusula penal y apercibimientos, surge la inquietud por realizar una evaluación periódica de los proveedores abordando toda la ejecución contractual para vincularlo posteriormente al registro de proveedores y así tomar decisiones al momento de seleccionar los proveedores que participarán en los procesos de contratación.

La distribución de las entregas de órdenes de compra para el periodo 2019 fue la siguiente:

**Distribución de las entregas de
Órdenes de compra para el periodo 2019**

Tipo de trámite	Total órdenes de compra	Porcentaje	Entrega tardía	Porcentaje	Entregas a tiempo	Porcentaje
CFT	229	18%	75	33%	154	67%
CD	558	44%	166	30%	392	70%
Licitaciones	201	16%	57	28%	144	72%
Por demanda	285	22%	49	17%	236	84%
Total	1273	100%	347	27%	926	73%

Fuente: Unidad de Ejecución Contractual

Dentro de nuestro marco legal tenemos el artículo 116 del RLCA, en el cual se define la estructura del registro de proveedores en la institución, indicando que los mismos deben estar debidamente acreditados y evaluados integralmente.

*“Artículo 116. —**Registro de Proveedores.** El Registro de Proveedores constituirá el instrumento idóneo, en el que se inscribirán las personas físicas y jurídicas que desean participar en los procesos de contratación administrativa que corresponda, de manera que se encuentren debidamente acreditados y evaluados en forma integral y particular para un determinado tipo de concurso, en cuanto a su historial, sanciones, capacidad técnica, financiera, jurídica y cualquier otra que resulte indispensable para una adecuada selección del contratista y del interés público.*

Los registros podrán mantenerse en medios electrónicos, si se cuenta con un sistema confiable, los cuales podrán utilizarlos para realizar las invitaciones correspondientes, recibir ofertas, aclaraciones u otras comunicaciones oficiales, el cual será regulado según la normativa interna de cada entidad, salvo en el caso de las Instituciones que utilizan el Sistema de Compras Gubernamentales Compra RED, de acuerdo a su normativa especial.

A efecto de mantener actualizados dichos registros, la Administración invitará a los interesados en integrarlo, mediante publicación en el Diario Oficial La Gaceta y facultativamente en un diario de circulación nacional o en los sistemas electrónicos implementados por la Administración, al menos una vez al año.

Es de libre acceso la información que consta en los registros de proveedores.”

El artículo 121 del RLCA faculta a la institución a considerar dentro de la rotación de proveedores la evaluación contractual que se realice a los contratistas.

*“Artículo 121. —**Uso y rotación del Registro.** La Administración utilizará el Registro de Proveedores para cursar invitación a participar en los procedimientos de contratación de Licitación Abreviada y Contratación Directa cuando corresponda.*

Para garantizar la transparencia en el manejo del citado Registro, la Administración está obligada a permitir a cualquier interesado el constante acceso a la información, preferiblemente por los medios electrónicos.”

La Administración dictará las medidas para garantizar una adecuada rotación de los potenciales oferentes en el registro de proveedores, que permita la participación de los proveedores inscritos y el acceso de la Administración a las mejores ofertas.

Para ello, tomará en cuenta aspectos tales como el orden cronológico conforme hayan sido inscrito, la recurrencia de la compra; evaluación de la ejecución contractual; cantidad de oferentes registrados para el bien o servicio; proyección de consumo para el resto del período presupuestario, entre otros.

Las reglas de rotación definidas por la Administración, deberán ser incorporadas a la reglamentación interna de los procedimientos de contratación administrativa y estar disponibles al público para su conocimiento.

La Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa del Ministerio de Hacienda dictará la normativa técnica que deberá considerar la Administración para la elaboración del esquema de rotación referido en este artículo. (Así reformado mediante el artículo 1 del decreto ejecutivo N° 33758 del 2 de mayo de 2007)”

Para realizar la evaluación de los proveedores se definieron cinco variables con un peso relativo de: 1) cumplimiento del plazo de entrega 10%, 2) entregas completas 20%, 3) cumplimiento de especificaciones técnicas en la entrega 40%, 4) servicio post-venta 10% y 5) entrega de documentación 20%.

Para cada una de estas cinco variables se definió la forma de evaluación para los proveedores, las cuales se exponen a continuación:

1) cumplimiento del plazo de entrega: mide el comportamiento de efectividad del proveedor para entregar los materiales en el plazo definido en la orden de compra, el cual se calcula de la siguiente forma:

$$\text{Cumplimiento del:} \quad \frac{\text{Cantidad de OC con} \\ \text{atraso} \\ \text{en el plazo de entrega} \\ \text{definido}}{\text{Cantidad de OC} \\ \text{generadas al proveedor}} \quad \times 10$$

2) entregas completas: mide el comportamiento de efectividad del proveedor para entregar la totalidad de los bienes o servicios incluidos en la orden de compra, el cual se calcula de la siguiente forma:

$$\text{entregas} \\ \text{completas:} \quad \frac{\text{Cantidad de OC con} \\ \text{entregas totales}}{\text{Cantidad de OC} \\ \text{generadas al proveedor}} \quad \times 20$$

3) cumplimiento de especificaciones técnicas en la entrega: mide el comportamiento de efectividad del proveedor al momento de realizar el recibido a satisfacción de los bienes o servicios incluidos en la orden de compra, el cual se calcula de la siguiente forma:

$$\text{cumplimiento de} \\ \text{especificaciones} \\ \text{técnicas en la} \\ \text{entrega:} \quad \frac{\text{Cantidad de OC con} \\ \text{recibido a satisfacción}}{\text{Cantidad de OC} \\ \text{generadas al proveedor}} \quad \times 40$$

4) servicio post-venta: mide el comportamiento de efectividad del proveedor al momento de atender fallas, reclamos, quejas o solicitudes de revisión correctiva de parte de la institución por bienes o servicios vendidos mientras dure el plazo de garantía del bien, el cual se calcula de la siguiente forma:

Se miden las variables de frecuencia e impacto de acuerdo con los siguientes valores:

Nivel de impacto	3	Regular	Malo	Malo
	2	Regular	Regular	Malo
	1	Bueno	Regular	Regular
		1	2	3
		Nivel de frecuencia		

Se define el nivel de frecuencia como la cantidad de ocurrencias de reclamos, quejas o solicitudes de revisión correctiva durante el periodo de garantía de los bienes. Se valora con 1 si es baja, con 2 si es mediana y con 3 si es alta.

Se define el nivel de impacto como la gravedad o afectación producida para la institución por fallas, reclamos, quejas o solicitudes de revisión correctiva, por sus consecuencias negativas en la realización del servicio o la finalidad pública que se debe satisfacer. Se valora con 1 si es baja, con 2 si es mediana y con 3 si es alta.

La calificación resultante de medir el nivel de impacto y el nivel de frecuencia dará una valoración cualitativa que tiene la siguiente ponderación:

Valoración	Ponderación
Malo	0%
Regular	5%
Bueno	10%

5) entrega de documentación: mide el comportamiento del proveedor con respecto a la omisión total o parcial de documentación que provoque atrasos en el uso de los bienes adjudicados, entendiéndose por documentación las facturas, guías de embarque, garantías, manuales o cualquier otro.

entrega de
documentación: Cantidad de OC con
omisión total o parcial de
documentación X 20
Cantidad de OC
generadas al proveedor

Con la evaluación que se realice a los proveedores se definen las siguientes categorías:

Valoración	Evaluación
Muy bueno	≥ 90%
Bueno	≥ 80% < 90%
Regular	≥ 60% < 80%
Malo	> 60%

Del resultado de esta evaluación se propone analizar la posibilidad de sancionar al proveedor no invitando a aquellos que poseen una evaluación inferior a 60%, así como apercibir a aquellos con una valoración de regular.

- Recursos necesarios y los costos para implementar la propuesta.

Costo económico de la propuesta	
Gastos	Monto en colones (₡)
Matricula y seminario	358000
Papelería	50000
Tintas	25000
Transporte, reuniones con el tutor y el lector	250000
Refrigerios	80000
Fotocopias	15000
Digitación de datos (aprox 50 horas + cargas sociales)	320000
Horas de trabajo (aprox 35 + cargas sociales)	470000
Total	1 568 000

- Cronograma.

ACTIVIDAD	Responsable a cargo	Enero 2021	Febrero 2021	Marzo 2021	Abril 2021
Presentación de la propuesta y explicación de la misma en la jefatura de la Oficina de Suministros	María Gabriela Morales Valverde Jeffrey Chaves Carmona				
Valoración y cambios propuestos por la jefatura	María Gabriela Morales Valverde Jeffrey Chaves Carmona				
Impresión del documento definitivo	María Gabriela				

	Morales Valverde Jeffrey Chaves Carmona				
Reuniones con los supervisores (inducción) que presente y capacite a los funcionarios del servicio en la utilización de la metodología.	María Gabriela Morales Valverde Jeffrey Chaves Carmona				
Reuniones con los funcionarios (inducción) que presente y capacite a los funcionarios del servicio en la utilización de la metodología.	María Gabriela Morales Valverde Jeffrey Chaves Carmona				
Evaluación de cumplimiento de lo estipulado en la metodología.	María Gabriela Morales Valverde Jeffrey Chaves Carmona				

BIBLIOGRAFÍA

Constitución Política del 7 de noviembre de 1949. San José, Editorial Porvenir S.A. 1998.

Hernández., J. y García., M. (2006). Apoyo a la seguridad industrial con Programación meta Información Tecnológica; La Serena Chile. ISSN: 0716-8756; Vol. 17 N° 4, pp. 65 – 70.

Brenes, M. d. (2009). Diseño e Implementación del Programa de evaluación y aprobación de proveedores en la Empresa CETEBEDI, S.A. San José. Recuperado de: <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/2521/30347.pdf?sequence=1>

Sarache, W; Hoyos, C y Burbano, J (2004) Procedimiento para la evaluación de proveedores mediante técnicas multicriterio. Recuperado de: <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/7351>

Gallego, L. V. (2011). Revisión de los métodos, modelos y herramientas existentes para la selección de proveedores. Suecia: Intitute of Technology. Recuperado de: https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/12130/PFC_LauraVirsedaGallego_Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sistema integrado de compras públicas. (2020) Varios. Recuperado de:
<https://www.sicop.go.cr/indexLogin.jsp?lang=es&logoDomain=S>. (14 de 08
de 2020)

Investigación bibliográfica: Es la revisión bibliográfica de tema para conocer el
estado de la cuestión. La búsqueda, r. o. (s.f.).

Social, C. C. (2010). Método para la Evaluación del Desempeño de los Proveedores.
San José.

Herrera, G. (2016). Diseño y puesta en marcha del Programa de Evaluación y
Aprobación de Proveedores de la Empresa COPROLAC, S.A. San José.
Recuperado de:
[http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/362
0/39734.pdf?sequence=1](http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/3620/39734.pdf?sequence=1)

Torres, M. O., Sánchez, F. M., Santos, O. O., & Marrero, Y. (2018). Metodología
para la evaluación de proveedores: Caso de Estudio Empresa Especializada
Importadora, Exportadora y Distribuidora para la Ciencia y la Técnica
(EMIDICT). Espacios, 24-37.

WILLIAM ARIEL SARACHE, C. H. (2004). PROCEDIMIENTO PARA LA
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES MEDIANTE TÉCNICAS. Scientia et
Technica, 219-224.

Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 5 de mayo de 1978.

Pitti, R y Víquez, C (2006) Diagnostico del Sistema de Control Interno en el departamento de registros médicos de la Clínica Dr. Carlos Duran Cartín de la Caja Costarricense de Seguro Social. Proyecto de graduación para optar por el título de licenciatura en administración de empresas con énfasis en gerencia. Costa Rica: Universidad Libre de Costa Rica.

Cabanellas, G. (2006). *Diccionario Jurídico Elemental*. 18^a Edición. Editorial Heliasta. Buenos Aires, Argentina.

Gestoso, Carlos y Guil Bozal, Rocío. (2000) Psicología del trabajo para relaciones laborales. España: Editorial McGraw-Hill/Interamericana de España

Gido, L y Clements, J. (2003) Administración exitosa de proyectos. Editorial: Thomson.

Robbins, S. (1994). La Comunicación y las habilidades interpersonales en Administración, Teoría y Práctica. México: Prentice-Hall.

Robbins, Stephen. (1998). Comportamiento Organizacional. México: Editorial Prentice Hall.

Serrano, C. (1990) La contratación administrativa, Editorial de la Universidad de Costa Rica, San José Costa Rica.

Hersey, P, Blanchard, K y Johnson, D. (1998) Administración del comportamiento organizacional. Liderazgo situacional. México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana.

ANEXOS

Anexo N°1
Cuestionario a personal de la Oficina de Suministros de la Universidad de
Costa Rica

Se está realizando un trabajo final de graduación denominado “Diseño de una metodología para la evaluación de los proveedores, caso Oficina de Suministros de la Universidad de Costa Rica” como requisito de graduación en la Universidad San Marcos, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Empresas. Para efectos de la investigación le solicito su colaboración para responder las siguientes preguntas de forma confidencial y de carácter académico.

Datos Generales

Edad: _____

Sexo: _____

Puesto: _____

Años de servicio: _____

1. ¿Conoce la legislación vigente sobre los procesos de contratación administrativa?
 Si
 No

2. Porque es importante que se cumpla la normativa dentro de la Oficina de Suministros
 Para cumplir con la ley y que no me sancionen
 Para que el funcionamiento de la Oficina sea la adecuada
 Porque así lo exige la jefatura
 Por política de la Oficina

3. ¿Qué acciones se realizan para cumplir con las Normas aplicables a la contratación administrativa en la Oficina de Suministros?

4. ¿Se realiza una evaluación a los proveedores?

Si

No

Si la respuesta es NO indique porque y pase a la pregunta 7.

5. ¿Considera usted que existen deficiencias en la evaluación de los proveedores? Explique

6. ¿Cómo afectan estas deficiencias al realizar las compras?

7. ¿Considera importante contar con un sistema de evaluación de proveedores?

Si

No

Explique

8. Las siguientes son variables que se pueden incorporar en una evaluación de proveedores, en orden de importancia, ¿cómo lo ordenaría usted de 1 a 5, donde 1 es el más importante y 5 menos las siguientes variables? Puede indicar otra que considere debe ser incorporada

cumplimiento del plazo de entrega

entregas completas

cumplimiento de especificaciones técnicas en la entrega

servicio postventa

entrega de documentación técnica (manuales, fichas técnicas u otros)

Otra _____

9. De las variables anteriores que valor se debe asignar a cada una. Con un valor total para la suma de las variables de 100 puntos:

Todas las variables con un mismo valor

Indique el valor con base en la priorización realizada en la pregunta anterior.

cumplimiento del plazo de entrega

entregas completas

cumplimiento de especificaciones técnicas en la entrega

servicio postventa

() entrega de documentación técnica (manuales, fichas técnicas u otros)

() Otra valoración. Explique.

10. Considera que con los resultados obtenidos en la evaluación que se realice a los proveedores se definan las siguientes categorías:

Valoración	Evaluación
Muy bueno	$\geq 90\%$
Bueno	$\geq 80\% < 90\%$
Regular	$\geq 60\% < 80\%$
Malo	$> 60\%$

() Si

() No

11. ¿Qué medidas propone aplicar a los proveedores que obtengan una evaluación inferior a 60%?

12. Mencione cuales aspectos afectan la clasificación de los proveedores y su influencia en el cumplimiento de los procedimientos de contratación administrativa.

¡Gracias por su colaboración!