



San Marcos

UNIVERSIDAD SAN MARCOS

LICENCIATURA EN CONTADURIA PÚBLICA

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

ANÁLISIS DEL PROCESO DE GASTOS Y PAGOS QUE SE LLEVA A CABO EN LA OFICINA DEL BANCO DE COSTA RICA EN SAN VITO COTO BRUS CON RELACIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LO ESTABLECIDO EN LA LEY GENERAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA (N° 9986) DURANTE EL PERÍODO 2023

ELABORADO POR:

MARÍA JOSÉ VILLEGAS RODRÍGUEZ

SAN JOSÉ, COSTA RICA

SETIEMBRE, 2023



#1 EN EDUCACIÓN  
VIRTUAL



APRENDIZAJE  
AUMENTADO

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por el Tribunal Examinador de la Carrera de Contaduría Pública de la Universidad San Marcos, como requisito para optar por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública.

#### Miembros del Tribunal Examinador

**Licda. Nancy Mora Salas**

**Presidente del Tribunal**

Firmado digitalmente  
por NANCY MORA  
SALAS (FIRMA)  
Fecha: 2023.07.27  
13:43:01 -0500'

**Firma**

**Licda. María del Pilar Ugalde Herrera**

**Tutor Asesor**

Firmado digitalmente por  
MARIA DEL PILAR  
UGALDE  
HERRERA (FIRMA)  
Fecha: 2023.08.22 21:12:41  
-0500'

**Firma**

**María José Villegas Rodríguez**

**Sustentante**

Firmado digitalmente por  
MARIA JOSE VILLEGAS  
RODRIGUEZ (FIRMA)  
Fecha: 2023.07.15 09:30:00

**Firma**

**Martes 19 de setiembre 2023**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, **María José Villegas Rodríguez**, mayor, soltera, estudiante de la Carrera de **Contaduría Pública** de la Universidad San Marcos, domiciliado en **Gutiérrez Braun Coto Brus Puntarenas**, portador de la cédula de identidad número **6-0441-0402**, en este acto, debidamente aperebido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga, en el Código Penal, el delito de perjurio y falso testimonio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi Investigación Individual Aplicada para optar al grado académico de **Licenciatura en Contaduría Pública**, juro solemnemente que mi trabajo de investigación denominado: **Análisis del proceso de gastos y pagos que se lleva a cabo en la Oficina Del Banco de Costa Rica en San Vito Coto Brus con relación al cumplimiento de lo establecido en la Ley General De Contratación Pública (N° 9986) durante el período 2023**, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, número 6 683, del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en La Gaceta número 226, del 25 de noviembre de 1982, incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte: artículo 70º: Es permitido citar a un autor transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor y de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad San Marcos se reserva del derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior firmo en la ciudad de San José, el XX del mes de setiembre del año dos mil 2023.



---

**María José Villegas Rodríguez 6-0441-0402**

## AGRADECIMIENTOS

Para iniciar con la etapa más importante de este proceso, en la cual me permito agradecer por todo lo que he vivido y experimentado, primeramente, quiero agradecerle a Dios por que ha sido él quien ha plantado sueños en mi corazón, ha permitido que se gesten en mi mente y ha dado paso a que poco a poco, con las circunstancias, las oportunidades y el esfuerzo, esos sueños se vean realizados en mi vida.

También mi agradecimiento es especialmente para mis papás, mis dos hermanos y mi novio, quienes me han apoyado con cada una de mis ideas y proyectos, me motivan, alientan, me entienden, me esperan y sobre todo están para mí cada vez que los necesito.

Agradezco también al Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica, que me ha dado la oportunidad de crecer, tanto en el ámbito personal como profesional y que además tengo la certeza que mi trayectoria en esta admirable institución va a dar paso a una mejor versión de quien ha sido y es hoy, María José Villegas.

María José Villegas Rodríguez.

## **DEDICATORIA.**

El esfuerzo que he realizado a lo largo de toda mi carrera formativa, la dedicación, los momentos buenos y sobre todo los momentos difíciles solo han sido un peldaño más para el logro de objetivos claros que tengo en mi vida. Y es precisamente a unos de esos objetivos a quienes hoy quiero dedicarles todo lo vivido hasta el momento, ellos son mis futuros hijos quienes, aunque aún no los conozco y no tengo ni idea de cómo serán, han sido mi motor en la vida, para hacer las cosas bien, planear cada paso que voy a dar y cada decisión que voy a tomar, para que cuando ellos lleguen yo pueda ser una mejor versión de mí, ser una madre fuerte, capaz y que busca construir para ellos una vida llena de amor, paz y felicidad, pero sobre todo una vida llena de bendición.

María José Villegas Rodríguez.

## TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES .....	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	12
Tema de investigación.....	17
Estado de la cuestión de la investigación.....	17
Síntesis del estado de la cuestión. ....	21
Objetivos de estudio.....	22
Formulación del problema de investigación. ....	23
Justificación del estudio de investigación.....	23
Alcances de investigación.....	25
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	26
Marco teórico situacional.....	28
Historia del Banco de Costa Rica .....	28
Valores institucionales. ....	32
Principios éticos.....	33
Organigrama del Banco de Costa Rica. ....	34
Ubicación del Banco de Costa Rica.....	35
Objetivos estratégicos. ....	36
Misión .....	37
Visión .....	37
FODA.....	37
Agencia San Vito .....	38
Marco teórico conceptual .....	38
Ley General De Contratación Pública (N° 9986) .....	39
Antecedentes de la Ley General De Contratación Pública (N° 9986) .....	39
Contratación Pública Electrónica.....	54
Pymes.....	64
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	71
Enfoque metodológico.....	71
Tipos de investigación. ....	73

Método de la investigación. ....	75
Diseño de la investigación. ....	76
Sujetos y fuentes de información. ....	78
Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de datos. ....	79
Variable de investigación. ....	80
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS. ....</b>	<b>85</b>
1. Proceso que realiza la agencia del Banco de Costa Rica (Oficina San Vito Coto Brus) en el manejo de los gastos y pagos. ....	85
2. Flujo de manejo de cada línea en cuanto a los gastos y pagos, así como la conciliación en el presupuesto asignado. ....	88
3. Proceso utilizado en el año 2023 en la agencia del Banco de Costa Rica (Oficina San Vito Coto Brus) con relación a lo que establece la normativa Ley General de Contratación Pública (N° 9986). ....	93
4. Mejoras al proceso de gastos y pagos, que se articule estrictamente en cumplimiento a la Ley N° 9986. ....	96
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. ....</b>	<b>98</b>
Conclusiones. ....	98
Recomendaciones. ....	100
<b>CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO. ....</b>	<b>103</b>
Objetivos de la propuesta de mejoramiento. ....	103
Acciones concretas. ....	103
Recursos necesarios. ....	105
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>108</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura 1. Aportes del marco teórico a la investigación. ....	28
Figura 2. Valores institucionales del Banco de Costa Rica. ....	33
Figura 3. Principios éticos del Banco de Costa Rica. ....	33
Figura 4. Estructura organizacional Banco de Costa Rica. ....	34
Figura 5. Estructura organizacional Banco de Costa Rica oficina San Vito. ....	35
Figura 6. Ubicación de la oficina del Banco de Costa Rica en San Vito. ....	36
Figura 7. Objetivos estratégicos del Banco de Costa Rica. ....	36
Figura 8. Propuesta de la visión. ....	37
Figura 9. Flujo de proceso utilizado en el año 2023 en la agencia del Banco de Costa Rica de San Vito Coto Brus. ....	95

## ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1. Acontecimientos históricos en los años 1800 .....	30
Tabla 2. Acontecimientos históricos en los años 1948-1999.....	31
Tabla 3. Análisis FODA del Banco de Costa Rica.....	38
Tabla 4. Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables de la investigación.....	83
Tabla 5. Matriz de análisis del manejo de los gastos y pagos que realiza la agencia del Banco de Costa Rica (Oficina San Vito Coto Brus) durante el primer semestre del 2023.....	85
Tabla 6. Entrevista al gerente de oficina del Banco de Costa Rica San Vito. ....	87
Tabla 7. Entrevista al oficial operativo de Banco de Costa Rica San Vito. ....	89
Tabla 8. Verificación de las conciliaciones del primer semestre 2023 .....	91
Tabla 9. Encuesta al oficial operativo de la oficina comercial del Banco de Costa Rica de San Vito Coto Brus.....	93
Tabla 10. Encuesta aplicada al encargado del área, en donde se expongan los aspectos a mejorar.....	97
Tabla 11. Cronograma de propuesta de mejoramiento. ....	106

## ÍNDICE DE ANEXOS.

Anexo 1. Matriz de análisis del manejo de gastos y pagos en primer semestre del 2023. .	110
Anexo 2. Entrevista al gerente de oficina del BCR San Vito .....	111
Anexo 3. Entrevista al oficial operativo (encargado del manejo de gastos y pagos). .....	112
Anexo 4. Lista de verificación de las conciliaciones del primer semestre 2023. ....	113
Anexo 5. Entrevista al Oficial Operativo .....	115
Anexo 6. Flujo de proceso en cuanto al manejo de gastos y pagos.....	116
Anexo 7. Encuesta aplicada al encargado del área, en donde se expongan los aspectos a mejorar. ....	117

## **RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES**

La Contracción Pública es gran interés para el estado y la ciudadanía costarricense ya que el estado es al mayor comprador de Costa Rica. En aras de mejorar los procesos de Contratación Pública, el 1° de diciembre del 2022 entró en vigor la Ley General De Contratación Pública (N° 9986). El Banco de Costa Rica, es una de las entidades que están obligadas al cumplimiento de dicha ley, por esta razón se estudia el proceso que lleva a cabo la oficina comercial de Banco de Costa Rica en San Vito de Coto Brus.

Es necesario que se realice una serie de modificaciones en el proceso de compras y liquidación de gastos, los cuales se apeguen a la nueva Ley General de Contratación Pública (N° 9986), esto con el objetivo de que la entidad bancaria esté en el marco del cumplimiento de la ley. Es necesario que se aplique una nueva lista para verificar conciliaciones de los pagos efectuados, que sea conforme a las disposiciones establecidas en el marco de la ley. Posterior a esto es indispensable que se capacite a los encargados de realizar los procesos de compra y pago tanto de servicios como de bienes, en el marco de lo establecido en la nueva Ley General de Contratación Pública (N° 9986) y con esto liberarse de cualquier responsabilidad por el incumplimiento de la Ley.

Se requiere la incorporación en el manual de Disposiciones Administrativas del Conglomerado Financiero BCR la aplicación de una invitación a participar para que diferentes postulantes puedan ofertar para proveer bienes o servicios. Con esta serie de acciones, la entidad podrá actuar de una manera más ética en cuanto al proceso de contratación pública, así como una contratación más ágil, eficiente y oportuna, que responda de manera efectiva a las necesidades de la organización.

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.**

La presente investigación es referente a la Ley General De Contratación Pública (N° 9986), misma que fue publicada en el Alcance 109 del Diario Oficial La Gaceta N°103 del 31 de mayo de 2021 y que entró en vigor a partir del 1° de diciembre del 2022.

Esta normativa pretende establecer una serie de disposiciones para todos los involucrados en el proceso de contratación pública, que permitan un actuar de carácter ético y moral, en este sentido la ley también pretende unificar el procedimiento de contratación pública de una manera más digitalizada y ágil en un marco de eficiencia y transparencia, que permitan el uso prudente de los recursos financiero con los que disponen las diferentes entidades del sector público.

Al ser el estado el mayor comprador a nivel nacional, con la aplicación de la Ley General de Contratación Pública, el gobierno pretende garantizar a los ciudadanos y a los diferentes empresarios del país una mayor distribución de las compras que se efectúan y con esto una contratación más igualitaria que permitirá a su vez una repartición más equitativa de la riqueza en la sociedad.

Ley General de Contratación Pública busca como uno de sus objetivos fundamentales reunificar el sistema de compras públicas y simplificarlo, mediante la utilización de procedimientos realizados en un único sistema digital, aplicable a toda la Administración Central y Descentralizada, bajo la rectoría de la Autoridad de Contratación Pública, con el objetivo de conseguir vincular la planificación, la presupuestación y la oportuna promoción de los procedimientos de compra, para dar satisfacción adecuada y de calidad a las necesidades públicas.

Para analizar si realmente la Ley General de Contratación Pública va a lograr los objetivos propuestos, es necesario estudiar detalladamente el proceso de contratación que realiza alguna de todas las entidades gubernamentales existentes en Costa Rica, es por esta razón que la investigación en cuestión, además de estudiar la Ley General de Contratación Pública, pretende realizar un análisis del proceso de gastos y pagos que se lleva a cabo en la oficina del Banco de Costa Rica en San Vito Coto Brus.

Con dicho análisis se pretende evaluar el cumplimiento de la Ley General De Contratación Pública (N° 9986), así como la eficiencia y eficacia que esta pueda generar en términos de rendimiento de los recursos financieros que dispone en Banco de Costa Rica en la Oficina de San Vito.

En este sentido, la investigación también busca identificar el cumplimiento de la ética y la transparencia con la que se realizan los procesos de contratación tanto de servicios como de los productos necesarios para la operatividad adecuada de la oficina del Banco de Costa Rica en San Vito de Coto Brus.

La investigación de la Ley General De Contratación Pública (N° 9986) y su cumplimiento en los procesos de contratación de la oficina del Banco de Costa Rica en San Vito de Coto Brus, nace a raíz de la carencia existen en cuanto al conocimiento en términos generales de la ley ya que dicha legislación entró en vigencia a partir del 1° de diciembre del 2022, por lo que únicamente lleva un periodo de vigor de seis meses, lo cual es muy poco tiempo para como para que se conozcan a fondo todos los aspectos relacionados a esta.

Es por esta razón que nace un interés de carácter académico para poder identificar y resaltar todos aquellos aspectos que se desconozcan en cuanto al marco de la ley en cuestión y así con dicha indagación informar a la población en general de todos los aspecto relevantes a este tema, como lo son sus antecedentes, su trayectoria hasta llegar a ser una ley aprobada por el gobierno de la república, así como su importancia, su impacto en la sociedad, los desafíos que enfrentan las distintas instituciones gubernamentales, en el marco del cumplimiento de dicha ley.

En cuanto al ámbito profesional por ser una ejecutiva financiera del Banco de Costa Rica en la Oficina de San Vito, crece el interés de reconocer si la entidad gubernamental en cuestión establece claramente los términos determinados por la Ley General De Contratación Pública y en este sentido si están aplicando cada procedimiento de la manera correcta, bajo el cumplimiento de la ética y la transparencia que permita una mejor administración de los recursos financieros con los que cuenta la organización, esto según los objetivos que se plantean en el marco de la ley.

En cuanto al marco de la metodología, esta investigación realizó una serie de estudios de carácter cualitativos ya que la investigación es a nivel exploratorio porque no existen antecedentes con relación a Ley General De Contratación Pública (N° 9986) y su cumplimiento en los procesos de contratación de la oficina del Banco de Costa Rica en San Vito de Coto Brus.

Los métodos cualitativos son paradigmas, aplicados comúnmente en aspectos sociales, donde los fenómenos no se pueden comprender en toda su amplitud desde información cuantitativa. En este sentido Bryman, (1988) menciona que la investigación cualitativa

tiende a ser más abierta y flexible, permitiendo el seguimiento de nuevas líneas de investigación y la recogida de datos adicionales a medida que nuevas ideas van surgiendo durante el proceso investigativo. Así mismo, frecuentemente se aplica en un contexto específico cuya representatividad es desconocida y probablemente, no se pueda conocer, lo que hace que la generalización de los hallazgos derivados de dicho estudio también sea desconocida.

Con respecto al tipo de investigación empleada, Canales (2006) menciona que la calidad en una investigación cuantitativa depende muy directamente de la calidad de los datos que se analicen, y a su vez, estos últimos dependen del instrumento con el que hayan sido registrados. Es por ello, que uno de los elementos críticos que determinan la calidad de una investigación cuantitativa es el instrumento con el cual se registra cuantitativamente una información.

Para Flick (2009), la investigación de carácter cualitativa es idónea para estudiar los cambios que tienen lugar en los procesos de carácter social y empresarial. Dada la implicación del investigador cualitativo en el contexto de su estudio, el mismo se encuentra en una posición más favorable para ver las vinculaciones entre los eventos y las actividades, que realizan tanto una organización como los miembros de la misma, así como para explorar las interpretaciones que las personas hacen de los factores que producen dichas interconexiones. En este sentido, la investigación cualitativa ofrece una oportunidad mucho mayor para estudiar los procesos que tienen lugar en la vida social y por ende en el cumplimiento de lo establecido en el marco de la ley y lo ético.

La investigación aplicada en este documento tiene como la finalidad de Comprender el proceso que lleva la Agencia del Banco de Costa Rica, Puntarenas en el sector de San Vito, Coto Brus en el presupuesto de gastos y compras y su impacto económico en costo y manejo en la aplicación de la herramienta el SICOOP.

Explicar el proceso que realiza la Agencia BCR San Vito, Coto Brus con el manejo de compras y gastos, donde se analice el flujo de manejo de cada línea y como se conciliar en el presupuesto asignado.

Interpretar los requerimientos legales a los cuales se encuentra obligada la Agencia del Banco de Costa Rica, Puntarenas en el sector de San Vito, Coto Brus en temas de presupuesto, compras, gastos.

Comparar el proceso utilizado actualmente por la Agencia del Banco de Costa Rica, Puntarenas en el sector de San Vito, Coto Brus, con relación a lo que establece la normativa Ley General de Contratación Pública (N° 9986).

Establecer una propuesta para el uso de la Herramienta SICOOP en donde permita al usuario preparar al recurso humano en el manejo de la herramienta, así como el control del presupuesto como lo establece el Artículo 8°— de la Ley de Control Interno en proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

En el capítulo primero de esta investigación se podrá observar todo lo relacionado con los antecedentes del problema, la justificación, los objetivos establecidos y se realizará una síntesis del estado de la cuestión de la investigación, en fin, la razón de ser de la investigación.

En cuanto al capítulo segundo redactado en este documento, se analizarán todos los temas relacionados a la contratación pública, desde el momento en que se establece la Ley General de la Administración Pública la cual data del 2 de mayo de 1978 y todas las reformas que se han dado hasta la actualidad en donde se establece el nuevo procedimiento y se funda la Ley General de Contratación Pública. Asimismo, se analiza la trayectoria que ha tenido la

metodología de compras utilizada por el Banco de Costa Rica en la agencia de San Vito, Coto Bus Puntarenas.

El capítulo tercero se realiza una clara descripción del enfoque metodológico utilizado en la investigación, así como el diseño de la misma y todos los aspectos relacionados con los sujetos y fuentes de información requeridas para el dictamen final de la exploración aplicada. En este apartado también se podrá evidenciar los instrumentos y las distintas técnicas utilizadas para la recopilación de los datos.

En el capítulo se podrá evidenciar todo lo relacionado con el análisis e interpretación de datos investigados en cuanto a Ley General De Contratación Pública (N° 9986) y su cumplimiento en los procesos de contratación de la oficina del Banco de Costa Rica en San Vito de Coto Brus.

Así también se contempla el capítulo cuatro en donde está la escancia de la investigación ya que es en este apartado en donde se podrá evidenciar la aplicación de los instrumentos plateados para reconocer y poder a analizar de manera acertada todos aspectos relacionados al proceso de pagos y liquidación de gastos que aplica la Oficina Comercial de Banco de Costa Rica en San Vito de Coto Brus y si estos están en el marco de la aplicación de la Ley General De Contratación Pública (N° 9986) o bien si no lo están.

Anudado a estos capítulos, también se desarrolla al capítulo quinto en donde se concluye el análisis y se le recomienda a la organización una serie de pautas a seguir para el mejoramiento del proceso analizado.

Finalmente se desarrolla el capítulo sexto en el cual se le plantea a la Oficina Comercial de Banco de Costa Rica en San Vito de Coto Brus, una serie de pautas a seguir, así como los recursos necesarios, para que logren la aplicación correcta del proceso pagos y liquidación de gastos, que vayan acorde a lo establecido por la Ley General De Contratación Pública (N° 9986).

**Tema de investigación.**

Análisis del proceso de gastos y pagos que se lleva a cabo en la oficina del Banco De Costa Rica en San Vito Coto Brus con relación al cumplimiento de lo establecido en la Ley General de Contratación Pública (N° 9986) durante el periodo 2023.

**Estado de la cuestión de la investigación.**

Como parte de la investigación efectuada con respecto al cumplimiento de lo establecido en la Ley General De Contratación Pública (N° 9986) se puede mencionar que casi no existe ninguna investigación o trabajos relacionados a este tema, ya que es una ley bastante nueva y muy propia del de Costa Rica, pese a esto, a continuación, se presenta una serie aportes en el ámbito internacional;

El primer estudio analizado es del caso de la Universidad del País Vasco CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. ERAUSKIN, A, el cual fue redactado por Zurbano y Martínez en el 2017 y la investigación fue titulada Contrataciones Públicas en Economía Social, en el cual se menciona lo siguiente:

Durante muchos años, los responsables de la contratación pública no han tenido en cuenta las características, impactos y gastos ambientales de los productos, ni tampoco la justicia social. Hoy en día, en cambio, las condiciones y prioridades globales de la economía y la política son otras: debido a la propagación de los conceptos de desarrollo sostenible y desarrollo humano, se han empezado a tomar en consideración tanto la sostenibilidad como la dimensión social en las estrategias, políticas y directivas relacionadas con la compra y la contratación públicas. Por una parte, ha aumentado el interés por la compra y la contratación pública sostenible en todo el mundo y muchos países de la OCDE han empezado a utilizarla como instrumento político para promover el desarrollo sostenible (p.89)

Por otra parte, también se han activado medidas de establecimiento de cláusulas sociales para las compras públicas en este ámbito geográfico. Estas vías de intervención a través de las compras públicas denominadas social y ambientalmente responsables tienen una incidencia notable en la actividad y despliegue de las entidades de la Economía Social (Monzón y Chaves, 2008).

Sin embargo, como señalan Chaves y Monzón (2001), la implementación de estas medidas relacionadas con las diversas formas de discriminación positiva explícita a la Economía Social en los contratos públicos no ha sido homogénea para toda Europa.

Para Zurbano y Martínez (2017) durante los últimos años, en un contexto de globalización, se ha detectado un cambio de actitud por parte de las instituciones pública, siendo muestra de ello el aumento de iniciativas a favor de la Contratación Sostenible.

En Europa los primeros pasos se dieron a principios de la década de los 90 contribuyendo a que ésta sea una herramienta de las autoridades para avanzar hacia un patrón de consumo y producción más sostenible. Así, la Contratación Sostenible es un proceso mediante el cual las autoridades deciden adquirir productos y servicios con la misma utilidad básica, pero con la posibilidad de brindar oportunidades a las empresas del universo de la economía social.

Con respecto a lo mencionado anteriormente es importante mencionar que pese a que se está hablando de España que se encuentra en otro continente en donde incluso las condiciones socioeconómicas son más favorables que para los países latinos como Costa Rica, se puede evidenciar que históricamente la contratación pública no se ha establecido de una manera equitativa y que permita una competencia leal entre los oferentes.

La segunda investigación citada en el ámbito internacional es la que describen Meyer y Fath (2001) en su investigación; *Evaluación de las Contrataciones Públicas en Chile*, misma en la que mencionan que;

En las contrataciones públicas chilenas se destacan características positivas y negativas. En términos positivos los organismos que han observado el panorama desde hace largo tiempo, como la Contraloría General, señalan que una gran cantidad de contrataciones han sido efectuadas con probidad. En cuanto a lo negativo, el régimen de contrataciones públicas no cuenta con una infraestructura ética adecuadamente desarrollada en organismos auxiliares y de ejecución. (p.591)

Dicho esto, se puede reconocer que, en términos de contratación pública, independientemente del país en el que se aplique siempre han existido factores de carácter

negativo como lo es la falta de ética y la desigualdad en cuanto a las oportunidades que se les dan a los diferentes oferentes de los productos o servicios a contratar.

Pero no podemos dejar de lado que el hecho de que exista un sistema de regulación de contratación pública como lo es la Ley General De Contratación Pública (N° 9986) genera grandes beneficios tanto para los proveedores como para la administración de recursos públicos, en cualquier nación en que se aplique o reconozca.

Finalmente podemos aportar este otro análisis internacional en términos de contratación pública, esta vez es Ruiz, quien en el 2020 escribe el Informe de investigación de ILDA, denominado *Inclusión de mujeres en las contrataciones públicas: la experiencia latinoamericana*. Representante por el *Programa Open Up Contracting de Hivos*, e indicho infirme se menciona lo siguiente:

Los temas de eficiencia y modernización de las compras públicas han estado presentes en el debate latinoamericano con el fin de combatir la corrupción. Sin embargo, la eficiencia de los sistemas de compra no depende sólo de sus niveles de transparencia, sino también de su efecto positivo en la calidad de vida de las personas una vez que son incluidas en el desarrollo. Éste es el caso de las minorías que han sido tradicionalmente excluidas de los esquemas de compras, tales como mujeres, personas con discapacidad, poblaciones indígenas, comunidades de la diversidad sexual, entre otros. (p.5)

Según lo mencionado por Ruiz (2020) podemos describir que efectivamente en muchas ocasiones en estos procesos de contratación pública se deja de lado a aquellos que se encuentran en una situación menos beneficiosa, incumpliendo así con el aspecto de la igualdad social y con esto dándole oportunidades únicamente a cierta población, provocando así que la riqueza en la población sea menos equitativa.

Ahora bien, vamos a referirnos a algunos estudios realizados en el ámbito nacional como es el de la profesora Arroyo (2018) en su informe denominado *Rol de la Contraloría General de la República en la Fiscalización de las Compras Públicas en Costa Rica*

la Contraloría General de la República como rector en materia de contratos públicos busca promover la transparencia en compras públicas, y garantizar el adecuado de los fondos públicos invertidos en dichas contrataciones mediante el ejercicio de diversos mecanismos de control, sea: previos, posteriores, o bien, sistemas de información para la consulta de la ciudadanía. (p.25)

Con esto se puede evidenciar que la ley puede estar muy bien elaborada y sustentada, pero debe existir un ente u organismo que se encarga de evaluar y regular que cada proceso se esté cumpliendo a cabalidad con los establecido por la ley.

Como segundo aporte nacional, nos vamos a referir a lo que expresan Ocampo y Castillo (2022) en su informe *La Rectoría en la Nueva Ley de Contratación Pública*, elaborado por Logos en San José, en el cual se hace mención a lo siguiente;

En todo el mundo se ha visto la necesidad de implementar la figura de la Rectoría en compras del Estado, a efecto de magnificar los recursos públicos por medio de la centralización de estas funciones, con el objetivo de que exista un órgano que emita directrices de política pública, que ejerza controles de supervisión y fiscalización de los diversos entes públicos, y por ende, que potencialice los procesos de contratación administrativa, haciéndolos más transparentes (p.26).

Anudado a esto se puede mencionar como tercer aporte a Campos (2022) en su investigación llamada *Estrategia Para El Monitoreo De Las Compras Públicas Que Realiza La Universidad De Costa Rica*, en la cual menciona lo siguiente;

Las compras públicas son un enfoque estratégico orientado a resultados que coloca en el centro del debate la observación sistemática, en la que el monitoreo, el seguimiento, el desempeño, la evaluación, la eficiencia y la efectividad de la gestión entre otros, son elementos que se asocian estratégicamente para delimitar la medición del grado de cumplimiento de los objetivos considerados prioritarios para una entidad pública, en determinado momento o período de tiempo, a fin de generar efectos, potenciar impactos y obtener resultados positivos para las personas usuarias institucionales.

Con respecto a esta cita se puede mencionar que la gestión estratégica de las compras públicas es la base con la que se pretende la consecución de los objetivos planteados en términos de preservación de los recursos financieros públicos.

### **Síntesis del estado de la cuestión.**

A manera de resumen del estado de la cuestión se puede mencionar que las fuentes utilizadas para este apartado fueron de suma importancia para tener un mejor panorama del tema investigado y de cómo la contratación pública es un aspecto de suma importancia tanto a nivel nacional como internacional y que todos gobiernos deberían tener muy bien estructurado el sistema y la regulación en general de las contrataciones públicas ya que en la mayoría de los casos, el gobierno representa el mayor comprador a nivel de un país por ende el impacto en la situación socioeconómica es de gran valor.

En este sentido si los procesos no se dan de la manera más equitativa, ética y legal, se estaría afectando directamente al país de modo que solo se vea beneficiado solo el sector más poderoso de los empresario y organizaciones dejando de lado a los que tienen menos poder y los que son minorías.

Es principalmente por lo mencionado que eficiencia y modernización de las compras públicas ha estado presente en la legislación costarricense desde ya hace varios años, con el fin de combatir la corrupción y la desigualdad en cuanto a la contratación es que a partir del 1° de diciembre del 2022 entró en vigor la Ley General De Contratación Pública (N° 9986).

Dentro de un sistema de contratación pública hasta la fecha se pueden destacar aspectos de carácter positivo como lo son la apertura de oportunidades igualitarias para todos los ciudadanos que quieran ofrecer sus productos o servicios, siempre que estén bajo el marco de lo regulado para poder brindar dicho producto o servicio. Pero como también se sabe muchas veces en las diferentes entidades públicas los asuntos se mueve por tráfico de influencias, lo que viene a destacar como un aspecto negativo porque en estos casos las consignaciones no son dadas de manera ética.

### **Objetivos de estudio.**

El objetivo de estudio, en palabras de Henríquez A. (2006) es lo que quiero saber, así el resultado final del proceso investigativo. Y para lograr esa construcción, el objeto debe ser elaborado en tres aspectos; en primera instancia, debe delimitarse posteriormente debe elaborarse de forma conceptual y acá también debe elaborarse de forma empírica, finalmente debe construirse la interpretación de ese objeto según los datos conceptuales y la recolección de datos investigados.

Resumiendo lo mencionado por el autor, se puede decir que el objetivo de estudio es el o los aspectos que buscamos investigar y para lograr que dicho objetivo cumpla de manera adecuada se debe realizar una serie de procesos investigativos.

A continuación se describen tanto el objetivo general de esta investigación como los objetivos específicos que lleven al cumplimiento del general.

#### ***Objetivo general.***

Analizar el proceso de gastos y pagos que realiza la oficina en San Vito de Coto Brus del Banco de Costa a través de la implementación de la nueva Ley General De Contratación Pública (N° 9986), que permita mejorar el proceso para el año 2023.

#### ***Objetivos específicos.***

1. Conocer el proceso que realiza la agencia del Banco de Costa Rica (Oficina San Vito Coto Brus) en el manejo de los gastos y pagos.
2. Analizar el flujo de manejo de cada línea en cuanto a los gastos y pagos, así como la conciliación en el presupuesto asignado.
3. Comparar el proceso de gastos y pagos con relación a lo que exige la normativa Ley General de Contratación Pública (N° 9986).
4. Proponer mejoras al proceso de gastos y pagos que se articule estrictamente en cumplimiento a la Ley N° 9986.

### **Formulación del problema de investigación.**

Para Lerma (2006) la formulación del problema de investigación nos permite conocer aspectos de la alternativa de solución al problema planteado, como la organización que lo ejecutará, los aportes que traerá y el tipo de bienes o servicios que se ofrecerán, entre otros aspectos de carácter relevante.

El 1° de diciembre del 2022 entró en vigor la Ley General De Contratación Pública (N° 9986) este tiene como objetivo principal, el manejo eficiente de los recursos financieros de las diferentes entidades estatales, esto bajo los principios de transparencia, integridad, eficacia, innovación, igualdad, en el marco de la sostenibilidad social y ambiental.

Es por esta razón que nace la necesidad de evaluar y reconocer la aplicación de todos estos principios y normas a nivel institucional y con esto ejecutar un dictamen claro y veraz de la realidad en cuanto a la aplicación de la ley.

### **Pregunta general:**

¿Como es el proceso pagos y liquidación de gastos que se lleva a cabo en la oficina del Banco de Costa Rica en San Vito Coto Brus con relación al cumplimiento de lo establecido en la Ley General de Contratación Pública (N° 9986)?

### **Preguntas secundarias:**

1. ¿Cuáles son los requerimientos legales a los cuales se encuentra obligada la Agencia del Banco de Costa Rica, de San Vito en cuanto al presupuesto de compras y gastos?
2. ¿De qué manera se puede evaluar el proceso empleado actualmente por la oficina del Banco de Costa Rica en San Vito con respecto al tema en cuestión?
3. ¿Cuál es el impacto que tiene la aplicación de la nueva ley en la efectividad de los recursos financieros con los que cuenta la oficina del Banco de Costa Rica en San Vito?

### **Justificación del estudio de investigación.**

La contratación pública es gran interés para el estado y la ciudadanía costarricense ya que el estado es al mayor comprador de Costa Rica, por lo que si vez es quien mueve la economía y consecuentemente genera mayor fuente de empleos. Es por esta razón que se

debe asegurar el buen desempeño, la agilidad, la eficacia y la transparencia en el área de contratación pública constituye una herramienta para asegurarse de que los fondos públicos sean utilizados de forma idónea, por lo que es necesario que las leyes, controles y mecanismos utilizados en la contratación pública sean continuamente objeto de revisión y modernización, para poder adaptarse a los continuos cambios y desafíos que trae la modernización del sistema de pagos.

Precisamente para poder evaluar que dicho proceso se esté dando de la manera más adecuada y según lo establecido por la Ley General de Contratación Pública, es que surge la idea de aplicar la investigación en la oficina del Banco de Costa Rica en San Vito de Coto Brus ya que esta es una de las 226 oficinas comerciales con las que cuenta el Banco de Costa Rica a nivel nacional en dicha sucursal laboran alrededor de 22 funcionarios, los cuales realizan diversas funciones desde cajeros, plataformistas, asesores de servicios, promotores y analistas de crédito, así como un encargado de servicios digitales, un oficial operativo y el encargado el gerente de la oficina.

La sucursal del BCR San Vito es totalmente autosuficiente, lo que quiere decir que cada uno de los gastos en los que esta incurre son cubiertos por las utilidades generadas mes a mes por la oficina, generalmente estas utilidades son producto de las captaciones obtenidas por parte de la cartera de clientes, así como por la intermediación financiera. Dichos gastos son cancelados algunos a nivel de la oficina comercial y otros los cancelados desde el departamento de contratación administrativa a nivel general del banco.

Hasta la fecha, los pagos que le corresponde aplicar a la oficina comercial se cancelan contra la factura del proveedor y dichos pagos son realizados por el gerente de la oficina.

Actualmente en el marco del cumplimiento de la Ley General de Contratación Pública se implementó un nuevo Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) que representa un paso fundamental en unificar los 20 sistemas de compras y 10 esquemas legales que existen a la fecha. La sucursal del BCR San Vito no es la excepción en la utilización de esta herramienta es por eso que en junio se vio obligada a realizar todas sus contrataciones por medio de la nueva herramienta.

Con relación a todo esto es que surge la necesidad de evaluar cada uno de los procesos aplicados y dictaminar si existe algún tipo de inconstancia en el proceso para de esta manera poder crear una propuesta de valor que permita el mejoramiento de estos procesos en la oficina del Banco de Costa Rica en San Vito.

### **Alcances de investigación**

El alcance de la investigación se puede definir como lo que se obtendrá y logrará a través de la exploración realizada, así como los métodos aplicados para la obtención de dichos resultados y con ello también se exponen las diferentes limitantes a los cuales se enfrenta la investigación.

### ***Proyecciones***

1. El presente estudio pretende explorar todo lo relacionado a la Ley General De Contratación Pública (N° 9986).
2. Se estudia la metodología empleada por la agencia del Banco de Costa Rica en San Vito en cuanto a los gastos y compras.
3. Se busca determinar el impacto que genera la aplicación de la Ley General De Contratación Pública (N° 9986).
4. Estudiar los requerimientos legales a los cuales se encuentra obligada la Agencia del Banco de Costa Rica, Puntarenas en el sector de San Vito.
5. Instaurar una propuesta para un uso óptimo de la Herramienta SICOOP.

### ***Limitaciones***

1. La carencia de datos con respecto a la aplicación de la ley a nivel institucional.
2. La falta de información y antecedentes en relación a la metodología de pagos que han aplicado históricamente en la oficina del Banco de Costa Rica.
3. El periodo del tiempo de la recolección de datos es muy corto.
4. Pocos datos y trabajos investigativos para poder utilizarlos de referencia.
5. Restricciones en cuanto a algunos datos a investigar, por temas de seguridad en la organización.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Para Daros (2005) un marco teórico es el conjunto de teorías que pueden ser de carácter complementarias, en relación con ciertos problemas delimitados y estudiados por otros científicos o investigadores. Es en esta etapa en donde se pueden analizar y exponer aquellas teorías, enfoques teóricos, investigaciones y antecedentes que se consideran válidos para un correcto encuadre del estudio.

Para este autor, el marco teórico contiene una interpretación abstracta que posibilita la interpretación de muchos problemas similares y la aplicación de soluciones análogas, así mismo el marco teórico, contiene las causas posibles para la explicación de los problemas que tienen relación con el tema investigado y presenta los conocimientos ya validados sobre el mismo, dando coherencia lógica a los juicios o afirmaciones teóricas, de modo que le da oportunidad al investigador para la declaración de la hipótesis que deberá ser sometida a validación.

En este sentido se puede mencionar que el marco teórico, en una investigación, es el eje de esta y da unidad a toda la investigación, encuadrando el problema y orientando el diseño metodológico.

El marco teórico que puede definirse como el ordenamiento lógico y secuencial de elementos teóricos procedentes de la información obtenida de las fuentes bibliográficas fiables con respecto al planteamiento del problema y que sirven de base fundamental para proponer soluciones en torno al problema en cuestión, en este sentido Rivera (2003) menciona lo siguiente;

El marco teórico supone una identificación de fuentes primarias y secundarias sobre las cuales se podrá investigar y diseñar la investigación propuesta. La lectura de textos, libros especializados, revistas, y trabajos anteriores en la modalidad de tesis de grado son fundamentales en su formulación. De igual manera la capacidad de síntesis y comprensión de textos por parte del investigador. No existe una norma en cuanto a la extensión del marco teórico a formularse en el proyecto, por lo que es importante que quien lo represente lo haga de tal forma que le permita obtener un

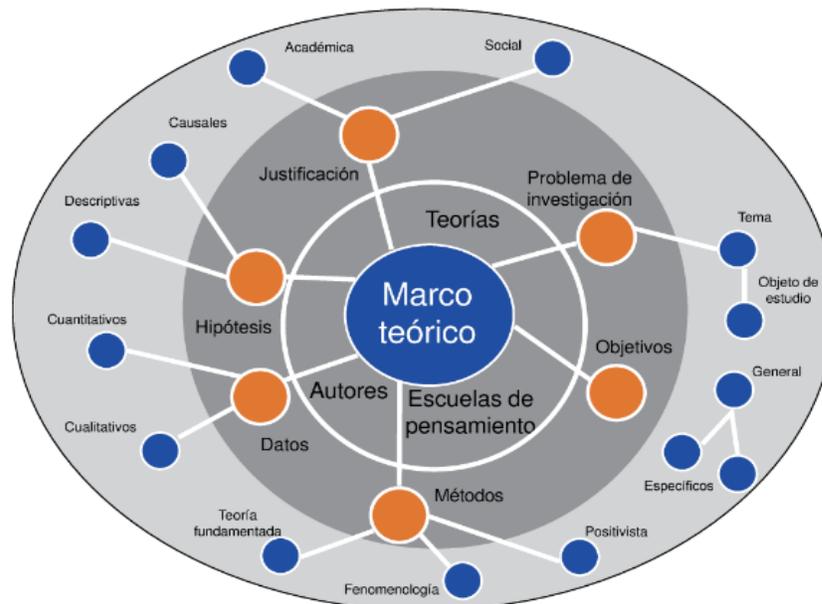
conocimiento claro y concreto del mismo, ya que en esto el desarrollo de la investigación se ampliara y se complementará (p.6)

Según lo mencionado por el autor, se puede describir el marco teórico como toda aquella información figurada con relación al tema a investigar que se pueda incluir en la investigación para dar forma a la misma y que sirva como referencia para esta. En el marco teórico también es importante reconocer que es el investigador quien decide qué aspectos, conceptos y teorías son los que deben presentarse y estar dentro de este apartado en la investigación.

Acercas del concepto de marco teórico, Maxwell (2004) lo define como algo que se construye a partir de la incorporación de diferentes piezas provenientes de otros lugares; la estructura y la coherencia del marco teórico se confecciona a medida que se avanza en la primera etapa de la investigación, lo cual implica, la necesidad de recopilar las teorías más relevantes observadas en el estado del arte y organizarlas de forma tal que den una base sólida a la investigación. En ese sentido, se puede decir que el marco teórico contiene las teorías sobre los fenómenos que se están investigando y da respuesta al objeto de estudio.

Parafraseando a Alzate y López (2018) podemos agregar que los marcos teóricos son necesarios para el desarrollo de un trabajo de grado, ayudan a explorar la complejidad en términos de preguntas y problemas desde las distintas perspectivas desde las que se aborde el tema investigado. Igualmente da idoneidad a los diferentes tipos de preguntas de investigación que se formulen para temas específicos, diversos contextos y variados métodos. Y estos genera gran cantidad de aportes significantes en la investigación, a continuación, se muestra una gráfica de los aportes que este apartado puede generar.

**Figura 1.** *Aportes del marco teórico a la investigación.*



Fuente: Álzate y López (2018, p.49).

### **Marco teórico situacional**

Para Reyes, Blanco y Chao, (2014) el marco situacional es aquella descripción completa de la entidad u organización en donde se planea hacer dicha investigación, pudiendo tratarse de personas físicas o morales, sobre las que se desarrollará nuestra investigación, esto con el propósito de darle el enfoque situacional a la investigación en cuestión.

Por lo que a continuación se mostrará un descripción clara y detallada de la empresa Banco de Costa Rica y en este sentido también de las características básicas de la oficina en San Vito de Coto Brus.

### **Historia del Banco de Costa Rica**

Según los datos extraídos de la página oficial del Banco de Costa Rica (2023), el Banco de Costa Rica fue fundado el 20 abril del año 1877 con el nombre de Banco la Unión y fue hasta 1890 cuando su nombre fue modificado al que conocemos actualmente. Esta entidad nació con el propósito de ser una nueva opción bancaria para los ciudadanos dentro de sus funciones iniciales se destacan, la prestación de dinero, apertura de cuentas corrientes, recepción de depósitos y efectuar cobranzas.

Cuando tenía ya 7 años de su operatividad empezó inicio como un pionero en el sector bancario al convertirse en el único emisor de dinero y el primer administrador de las rentas públicas, todo esto mediante un contrato que se denominó Soto-Ortuño, el cual tuvo vigencia hasta el año 1896.

Otros acontecimientos económicos fueron sucediendo con el transcurso del tiempo hasta que en 1928 descentralizó sus servicios, con la creación de sus primeras sucursales en los puertos de Limón y Puntarenas.

Posterior a esto, en 1948 la Junta Fundadora de la Segunda República decretó la nacionalización de la banca, por lo que el Banco de Costa Rica se integró a ella en dicha fecha. A partir de ese momento, la entidad es catalogada como una institución autónoma, de acuerdo con el Artículo 189 de la Constitución Política de la República de Costa Rica de 1949. Con respecto a esto es importante aclarar que una entidad autónoma es aquella que está legalmente establecida como una entidad pública, pero con personalidad y patrimonio propio, descentralizado y explícitamente encargada de los fondos, organización y administración de un determinado servicio público.

Es por esto que el BCR se involucró aún más en el ser y quehacer de la sociedad costarricense, con acciones que fortalecieron distintos sectores como salud, electricidad, comercio, agricultura, ganadería y la expansión agroindustrial, entre otros de carácter socioeconómicos.

Para el año 1976 se proyecta internacionalmente con la fundación de Bicsa en y continúa a la vanguardia desarrollando acciones que lo posicionan como precursor en el mercado financiero, creando así, el primer cajero automático del país, los primeros modelos

de Banca Corporativa, las primeras tarjetas, los primeros trámites no presenciales a través de Teleban, entre muchas otras acciones de impacto e innovación.

En 1977 y con motivo de su centenario, se inaugura el edificio central y con ello, el BCR ingresa a una nueva era de modernización de la mano con las nuevas tecnologías y las facilidades que permite el internet en esa época.

Estos nuevos retos, lejos de contraer la función del Banco fueron el impulso para continuar a la vanguardia, creando nuevas y mejores opciones para que los clientes puedan encontrar información de los servicios de la institución, realizar sus consultas y ejecutar sus trámites, desde donde se encuentren.

A continuación, se muestran una cantidad de hitos históricos relacionados a la entidad bancaria en cuestión:

**Tabla 1.** *Acontecimientos históricos en los años 1800*

<b>Año</b>	<b>Hito histórico</b>
1877	Fundación como Banco de La Unión
1878	Otorgó primer préstamo al gobierno. Primer emisor de billetes en Costa Rica. Primer dividendo sobre capital.
1879	Primer financiamiento a ferrocarriles del país.
1883	Primera socia mujer miembro de junta directiva.
1884	Pauta su primera publicidad. Contrato Soto-Ortuño que dio origen a la emisión monetaria.
1890	Cambia su nombre a Banco de Costa Rica.
1891	Cartera de préstamos comerciales con predominio de clientas mujeres.
1894	Instala teléfonos en todas sus agencias.
1896	Financia el Ferrocarril al Pacífico.

Fuente: Elaboración propia. (2023, basado en Banco de Costa Rica, 2023)

Como se puede observar en esta línea del tiempo, el Banco de Costa Rica desde su fundación el año 1877 realizó una serie de cambios y procesos en busca del mejoramiento y el desarrollo socioeconómico del país con esto también la inclusión de la mujer en la sociedad ya que en esas épocas la realidad que vivían las mujeres era muy distinta a la de la mujer del siglo XI. Otro aspecto importante por destacar es que en el año 1935 contrata a experto chileno en materia bancaria para que les asesorará en torno a cómo enfrentar la crisis económica que estaba pasando el país en ese momento.

**Tabla 2.** *Acontecimientos históricos en los años 1948-1999*

<b>Año</b>	<b>Hito histórico</b>
1948	Nacionalización de la Banca.
1950	Primera Institución que plantea un Plan de Pensiones para Empleados.
1953	Apoya financieramente al Instituto Costarricense de Electricidad. Financia Hospital Nacional de Niños.
1954	Financia primera línea aérea costarricense. Apoya plan de fomento económico financiando el cacao, ganado, industria, refacción.
1955	Nombra a su primer Comité Cultural, Social, Deportivo. Funda Centro de Capacitación para empleados del Banco. Primer administrador del Instituto de Tierras y Colonias.
1956	Otorga préstamo a fábrica de zapatos para que los costarricenses no andarán descalzos. Financia la Corporación Bananera.
1964	Otorga préstamos a pequeños comercios en San José como La Gloria, Lehman, Scaglietti y La Universal.
1965	Crea sección industrial, como dependencia de jefatura general de crédito.
1966	Financia producción azucarera.
1967	Apoya financieramente expansión agroindustrial.
1968	Financia exportaciones en el proceso llamado “agricultura del cambio” y apoya fundación de CENPRO.
1969	Otorga importantes créditos a la agricultura, la ganadería y la industria.
1972	Impulsa créditos para la importación de automóviles.
1975	Se involucra activamente en el programa nacional de granos básicos y apoya el consejo nacional de la producción.
1976	Junto a otros bancos funda BICSA.
1977	Inaugura oficina central del BCR (actual).
1984	Primer intento de banca corporativa en el país por parte del BCR.
1987	Primer Cajero Automático. Teleban.
1988	Patrocina comité olímpico de Costa Rica para olimpiadas en Seúl.
1992	Apoya orquesta sinfónica nacional y compañía nacional de teatro.
1993	Tasaban.
1994	Lanza BCR Visa.
1995	Apoya creación Museo del Niño.
1996	Lanzamiento página web del BCR.
1998	Lanza tarjeta BCR débito. Banco Infantil.
1999	Puesto de Bolsa BCR. BCR Arte.

Fuente: Elaboración propia. (2023, basado en Banco de Costa Rica, 2023)

En la línea del tiempo anterior se pueden observar una serie de cambios y acciones importantes que hizo el Banco de Costa Rica en pro del desarrollo del país, tanto en temas de educación, infraestructura, industria, tecnología e incluso apoyando a la sociedad en temas de arte y deporte.

A partir del año 2000 el Banco de Costa Rica, se compromete con el país en brindar una banca estatal, que brinde seguridad financiera así también que le permita a los pequeños y grandes empresarios alcanzar sus objetivos brindados apalancamientos financieros que les apoye en sus negocios, con esto crean los productos; Empren-D y préstamos a Pymes. Así también, fortalecen figura fideicomiso, con ley que permite garantía del estado.

Entre otros aspectos se convierte en la única institución autorizada para el cobro de impuestos de salida del país, crea lo que conoce como Gobierno Digital que el área encargada de tramites de pasaportes, cédulas de residencia y licencias de conducir. En este sentido para el año 2021 también se convierte en la única entidad autorizada para la emisión de documentos de COSEVI como lo son las licencias y los permisos de conducir.

En la actualidad el Banco de Costa Rica se propone continuar proyectando la experiencia y profesionalismo con que ofrecen el apoyo a la gestión pública. Además, buscan consolidar sinergia con otras empresas para seguir generar alianzas que promuevan el desarrollo de las diferentes zonas del país. Conjuntamente pretende generar una experiencia que supere las expectativas de quienes tienen contacto con el conglomerado, en este sentido también las subsidiarias buscan continuar como líderes en sus mercados y con indicadores financieros sanos que les permita seguir fortaleciendo el conglomerado financiero.

En los últimos años el Banco ha experimentado un importante progreso en temas digitales que le ha permitido afrontar los retos que representa la rápida y constante incorporación de la tecnología en el día a día de los clientes y las empresas.

Anudado a todo esto es importante mencionar que el conglomerado financiero BCR está conformado por personas y profesionales innovadores cuya excelencia, liderazgo y espíritu de servicio se reflejan diariamente en su arduo trabajo y harán posible que todos y cada uno de los objetivos planteados, se vuelvan una realidad.

### **Valores institucionales.**

Es importante mencionar que los valores institucionales son aquellos principios por los cuales se rige una empresa y todos sus miembros, estos son de gran importancia porque les da identidad a las organizaciones.

En la siguiente figura se detallan los valores institucionales del Banco De Costa Rica.

**Figura 2.** *Valores institucionales del Banco de Costa Rica.*



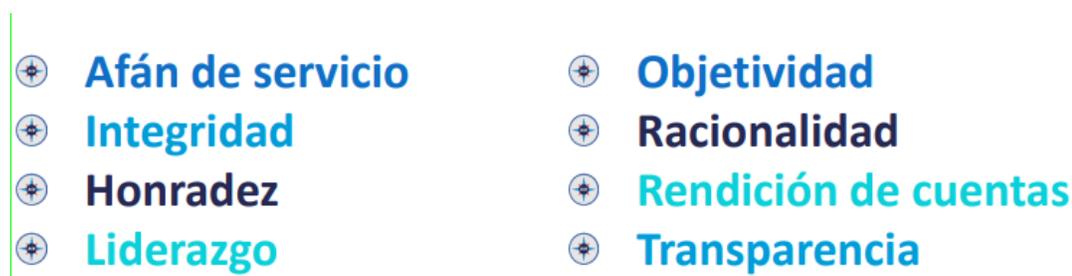
Fuente: Banco de Costa Rica (2023)

Los valores institucionales son de suma importancia dentro de cualquier institución y estos marcan la pauta del accionar diario, para el Banco de Costa Rica estos están enfocados en brindar excelencia, liderazgo e innovación en cada uno de los servicios y productos que ofrece.

### Principios éticos

En conjunto a los valores institucionales, los principios éticos son aquellas características éticas propias de cada organización, con los cuales cada colaborador debe estar identificado, es este sentido tanto los principios como los valores, son la base de la cultura de una organización.

**Figura 3.** *Principios éticos del Banco de Costa Rica.*



Fuente: Banco de Costa Rica (2023)

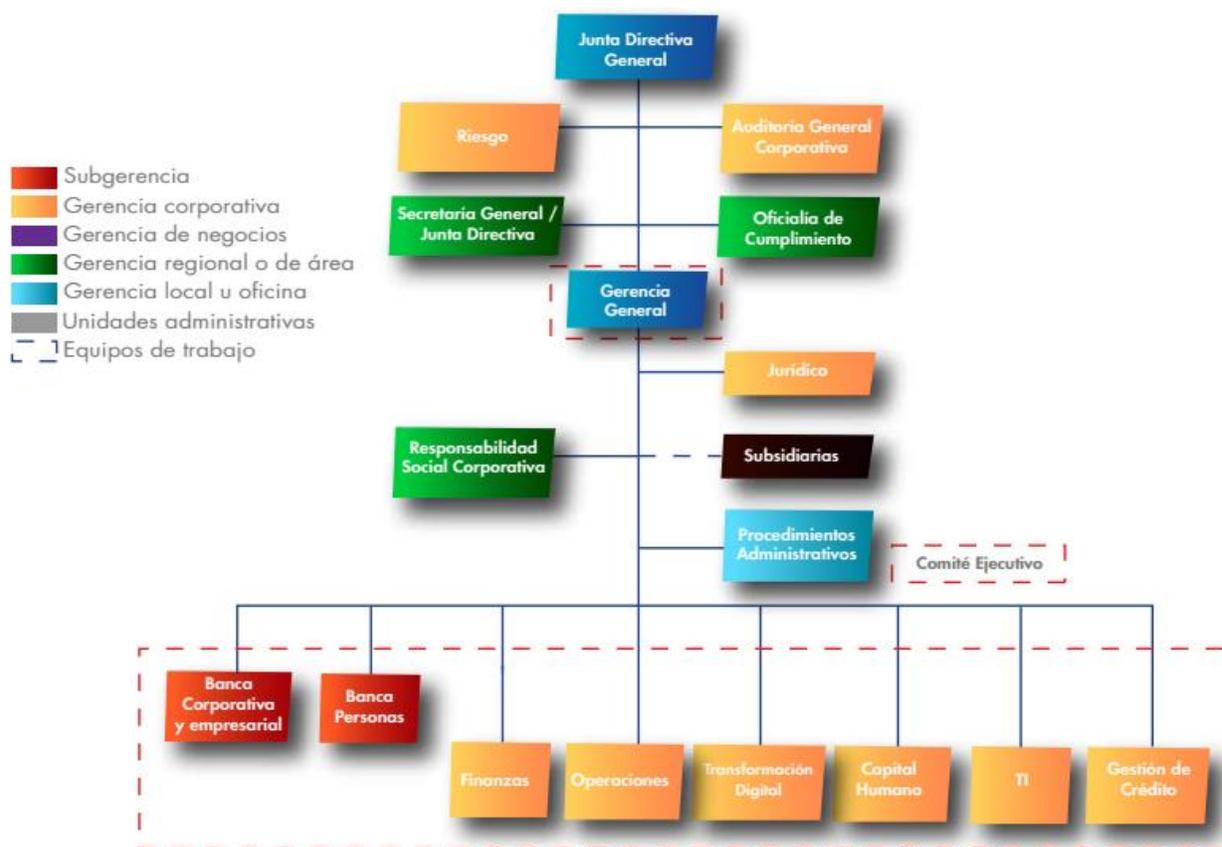
En cuanto a los principios éticos de Banco de Costa Rica, estos están enfocados principalmente en el ofrecimiento de productos y servicios bajo el marco del liderazgo, la transparencia, integridad y rendición de cuentas, así como objetividad en cada aspecto que desarrolle.

### Organigrama del Banco de Costa Rica.

La palabra organigrama se puede describir, a nivel de una empresa como la representación gráfica de la estructura jerárquica y organización de una empresa. Este permitirá evaluar de forma sencilla las dependencias, cadenas de mando, y grupos de empleados de la organización.

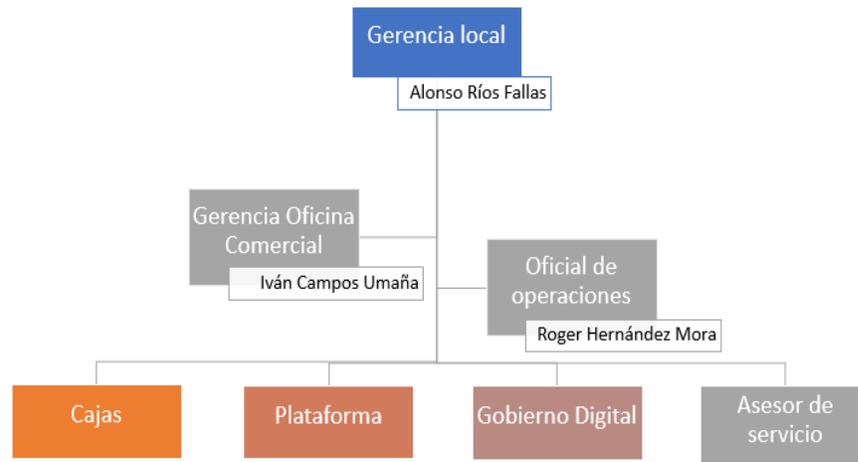
El Banco de Costa Rica por ser una entidad tan grande, tiene un organigrama general y en cada una de las sedes o bien oficinas de banca corporativa y de banca de personas, existe también una estructura u organigrama aparte.

**Figura 4.** Estructura organizacional Banco de Costa Rica.



Fuente: Banco de Costa Rica (2023)

**Figura 5.** Estructura organizacional Banco de Costa Rica oficina San Vito.



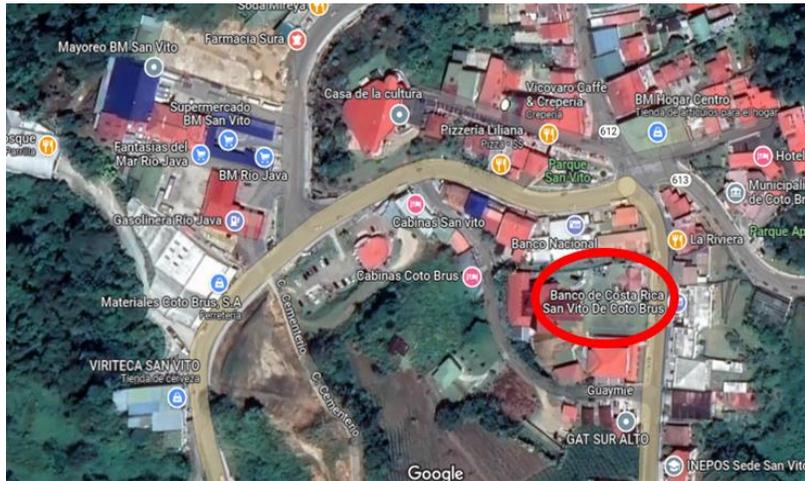
Fuente: Banco de Costa Rica (2023)

Con respecto a la estructura del Banco de Costa Rica oficina San Vito, es importante mencionar que en la sucursal laboran alrededor de 22 funcionarios, los cuales realizan diversas funciones desde cajeros, plataformistas, asesores de servicios, promotores y analistas de crédito, así como un encargado de servicios digitales, un oficial operativo y el encargado o bien gerente de la oficina.

### **Ubicación del Banco de Costa Rica.**

Con respecto a la ubicación del Banco de Costa Rica es importante mencionar que el conglomerado financiero cuenta con 226 oficinas comerciales físicas, de las cuales, se va a realizar la investigación específicamente en la sucursal de San Vito, Coto Brus, Puntarenas, misma que está ubicada al frente de la iglesia católica de San Vito.

**Figura 6.**Ubicación de la oficina del Banco de Costa Rica en San Vito.

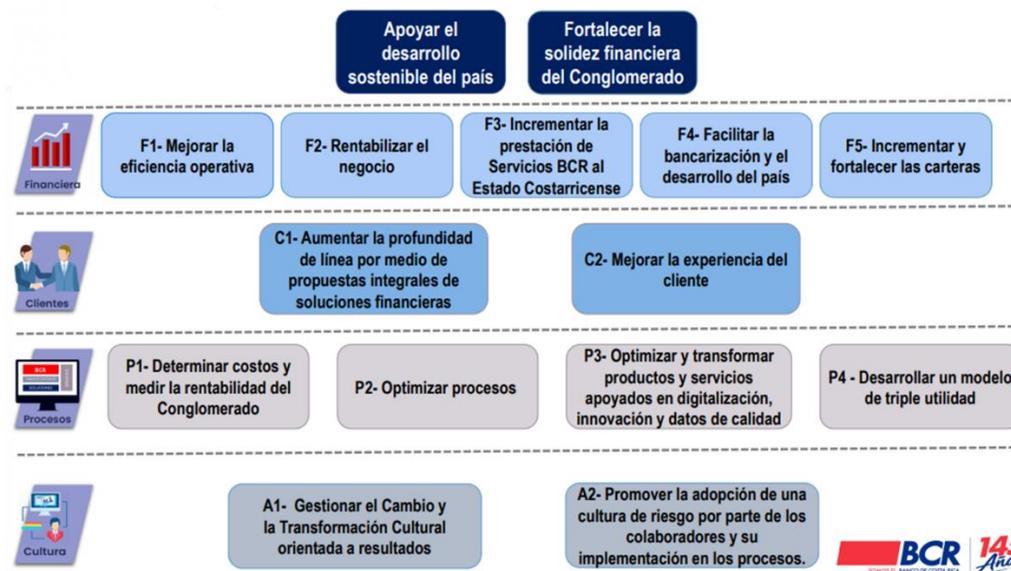


Fuente: Google Maps (2023)

**Objetivos estratégicos.**

Los objetivos estratégicos son las metas que se propone alcanzar una empresa a largo plazo, resultado de seguir una determinada estrategia acorde con su situación de la empresa, conforme a los aspectos, misión y visión.

**Figura 7.**Objetivos estratégicos del Banco de Costa Rica.



Fuente: Banco de Costa Rica (2023)

## Misión

“Impulsar el desarrollo social y económico, la competitividad y la sostenibilidad de Costa Rica, ofreciendo a sus clientes un conglomerado financiero público, innovador y seguro, así como un portafolio de excelencia en todos sus servicios”

## Visión

“Ser el Conglomerado Financiero líder por ofrecer las mejores experiencias a sus clientes, apoyados en la innovación tecnológica, la excelencia en el trato y un amplio portafolio de productos y servicios, que permitan promover el desarrollo sostenible del país”

**Figura 8.** Propuesta de la visión.



Fuente: Banco de Costa Rica (2023)

## FODA

El análisis FODA es aquel estudio que le permite a una empresa conocer su situación, de modo que analiza características tanto internas como externas que le permitan determinar cuáles con las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a las que de enfrenta la empresa.

En el caso del Banco de Costa Rica cuenta con el siguiente FODA, es importante mencionar que el cuadro fue elaboración propia pero el FODA como tal ya estaba establecido por la entidad.

**Tabla 3.** *Análisis FODA del Banco de Costa Rica.*

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
Liderazgo y experiencia en fideicomisos comerciales y obra pública. Posicionamiento importante del segmento comercial corporativo e institucional. Propuesta de valor segmentada para crédito de vivienda y consolidaciones de mercado. Subsidiarias que potencian la gestión y la imagen del banco.	Crecimiento en proyectos de infraestructura y obra pública, bajo la figura del fideicomiso y alianzas publico privadas. Potenciar la Banca para el Desarrollo y cadena de valor. Capacidad financiera para administrar y trazar proyectos de gran amplitud que incida en la economía del país. Innovación y aprovechamiento de las tecnologías digitales disruptivas.
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
Falta de seguimiento estratégico. Carencia de una adecuada estructura de gobierno corporativo. Altos riesgos en la cartera crediticia. Modelo de negocio basado en marcas y sin enfoque en el cliente.	Afectación en las estimaciones. Afectación por la crisis de riesgo reputacional. Obsolescencia tecnológica. Orientación cultural.

Fuente: Elaboración propia. (basado en Banco de Costa Rica, 2023)

### **Agencia San Vito**

Finalmente podemos decir en palabras de Núñez (2013) que la banca, en términos generales, es uno de los sectores más importantes en la economía de un país, tanto en el sector privado como en el estatal. Esto porque ejerce un control en las finanzas tanto a nivel macro, por medio de la promulgación de las políticas económicas de un país y a nivel micro, ayudando al impulso de la economía desde varios aspectos.

Es por esta razón que se tomó en cuenta al Banco de Costa Rica para el siguiente análisis ya que esta es una entidad pública que está en la obligación de valar para economía del país y el cumplimiento correcto de las políticas públicas, así como garantizar apoyo a los diferentes sectores socioeconómicos del país. Anudado a esto e una de las entidades que están en la obligación de cumplir con lo que establece la Ley General De Contratación Pública (N° 9986).

### **Marco teórico conceptual**

El marco conceptual es una herramienta analítica de conceptos y definiciones propiamente relacionadas a la investigación en cuestión, es utilizada para hacer distinciones

conceptuales y organizar ideas, en este sentido sirve para dar una imagen general del tema en cuestión.

### **Ley General De Contratación Pública (N° 9986)**

Las compras públicas son un proceso medular para la gestión pública, pues constituyen el medio para obtener los bienes y servicios necesarios para que las instituciones puedan operar adecuadamente, facilitando el cumplimiento de los fines y objetivos, posibilitando el desarrollo de proyectos de inversión pública. Asimismo, constituyen un mecanismo por medio del cual se promueven objetivos de desarrollo y desde una óptica de gestión, el contar con el uso de una plataforma unificada y centralizada para las compras públicas, genera una mayor eficiencia y eficacia en los procedimientos de adquisiciones.

### **Antecedentes de la Ley General De Contratación Pública (N° 9986)**

Es importante mencionar que antes de que entera en vigencia la Ley General De Contratación Pública (N° 9986), la reforma existente era la Ley de Contratación Administrativa, la cual se encuentra vigente desde el 01 de mayo de 1996. Pero a raíz de la necesidad de generar mayor eficiencia transaccional, preservación de recursos económicos, igualdad y transparencia en las contrataciones, es que se busca impulsar una reforma normativa que permita actualizar y ajustar la ley a las demandas, requerimientos y posibilidades del presente.

Lo cual quiere decir que el instrumento normativo que estaba vigente no tenía las condiciones que se ameritaban en el momento, por lo que se evidencio que estaba desfasado y se encuentra carente de normas que, partiendo de la adecuada planificación, optimización de los recursos disponibles y la utilización de procedimientos céleres, permitan a la administración responder oportunamente a los requerimientos actuales determinados por el veloz avance de la sociedad contemporánea.

Dentro de la problemática que actualmente se identifica a nivel nacional, en cuanto a la contratación pública, se tiene que a nivel estadístico queda evidenciada la existencia de una marcada tendencia a apartarse de los procedimientos ordinarios de contratación que se definen en la Ley de Contratación Administrativa, siendo éstos los procedimientos por excelencia, que de acuerdo con la Constitución Política deben utilizarse para efectos de la

adquisición de bienes y servicios. Esta situación, provoca un uso excesivo de los procedimientos de excepción que directamente genera una disminución en las garantías que un procedimiento ordinario de contratación ofrece.

Con respecto a esto y tomando como referencia los datos que constan en el Sistema Integrado de la Actividad Contractual, la contratación directa no solamente es el procedimiento de contratación mayoritariamente utilizado, sino que además es mediante este procedimiento que se invierten la mayor cantidad de fondos públicos.

Es por ello que la ley propuesta, al constituir una ley general de contratación pública, además de reintegrar bajo un único régimen a todas las administraciones contratantes, potencia la utilización de los procedimientos ordinarios, mediante la simplificación de los procedimientos, la depuración del número de excepciones y el ajuste en los requisitos para su utilización. Para ello, además de un sistema simple, se apuesta a una mejora de la gestión de todas las instituciones y una mejora sustancial en la planificación y las etapas previas que establecen los cimientos en los que se construye cada contratación.

En palabras de Timón (2018) la normativa de contratación pública, ha ido conformando un conjunto regulatorio al que se ha querido reconocer cierto grado de independencia científica desde los principios citados y en una aplicación extensiva a todos los contratos, incluso los privados, de principios y técnicas originariamente propios de la contratación administrativa. Dicho, en otras palabras, el objetivo de la contratación del sector público, se entiende como la aplicación de una regulación uniforme e independiente de la naturaleza, pública o privada, del ente contratante y del propio contrato ha propiciado tanto una “publicación” sustantiva de la contratación como una como una “publicación” procesal, pues gran parte de los litigios y reclamaciones se residencian ya ante el orden jurisdiccional contencioso administrativo, aun cuando el ente contratante no sea una Administración pública y el contrato sea privado. insistiremos sobre esta idea cuando analicemos el régimen jurídico aplicable a los diferentes contratos regulados.

## **El Estado**

El autor Ortega (2012) menciona que el Estado ha sido creado para organizar, coordinar y dirigir a la sociedad, cuidar su mejora constante y por lo tanto administrar a la

sociedad exige que el funcionario de Estado sepa articular los fines y medios con eficacia, ya que sus decisiones tienen incidencia inmediata en toda la vida social.

En este sentido la responsabilidad de quien toma decisiones desde la administración pública es hacerlo con el análisis y explicación de las realidades gubernamentales y la práctica ordenada para conservar, reformar y transformar la sociedad organizada que es el Estado que los individuos acuerdan para facilitar su convivencia.

En este sentido Ortega (2012) también menciona que el profesional que se desempeña en este campo no sólo debe buscar la eficiencia administrativa, sino buscar equilibrarla con la racionalidad política en la cual se desenvuelve. La complejidad de la sociedad requiere de una disciplina que la observe en esa misma dimensión, con sensibilidad y objetividad, observando las particularidades coyunturales del entorno, la diversidad de actores y los intereses en juego, las ganancias y las pérdidas en todo el proceso político.

Así mismo el autor Núñez (2019) alude que el servidor público debe velar por el cuidado de los bienes y servicios públicos, por lo que, en los contratos administrativos debe vigilar que exista una completa idoneidad moral, económica, jurídica y técnica del contratista, que constituya garantía suficiente de que cumplirá las obligaciones contraídas.

### **Administración Pública**

Para Núñez (2019) la administración pública es un conjunto de entes cuya finalidad es la satisfacción del interés general, y ello debe entenderse en sentido amplio y objetivo, ya que, si pretende dar un servicio público de calidad y relacionarse con los administrados y contratistas de la forma más ágil y actual, ésta debería ser a través de medios electrónicos, sin exclusión de los ordinarios.

Por su lado, Dimock (2012) plantea que la Administración Pública es, en esencia, un proceso político, o más bien parte de un proceso mayor que se inicia como político en torno a la gestación de los objetivos y metas de la sociedad, donde grupos organizados civiles, partidos políticos, legisladores y administradores públicos interactúan para la definición de la agenda y la formulación de las políticas públicas, en donde la ejecución o implementación de las mismas es parte del mismo proceso esencialmente político. En los regímenes políticos

contemporáneos es evidente la conexión que existe entre modelo de administración pública y el propio sistema político en el que se desenvuelve.

Tomando como referencia lo mencionado por ambos autores, se puede describir a la administración pública como el conjunto de personas y organismos en cargado de llevar a cabo a todo lo relacionado con el control y el orden tanto de las finanzas como los recursos con los que dispone una sociedad o bien un país, esta a su vez debe dividirse en vario órganos de tal modo que cada uno se especialice en la administración de casa caso.

### **Contratación**

Según Núñez (2019) el contrato ha tenido vital importancia desde cuando el primero de los hombres dejó de estar solo y algo hizo o quiso hacer con otro u otros, con el propósito de satisfacer las necesidades vitales de vivienda, alimentación y vestimenta. Es así como la concepción de contrato está íntimamente ligada a los sentimientos gregarios del hombre. Desde épocas muy remotas se puede mencionar al contrato en sentido amplio, desde luego sin que respondan a las ideas jurídicas cuya evolución se ha producido a través del tiempo. Además de esto, el autor menciona que el contrato público, está enlazado con el principio de vida colectiva tanto en el ambiente local o regional de la poli griega, como en el nacional de nuestro Estado moderno.

Históricamente superadas las etapas de la esclavitud y el feudalismo, surge el sistema capitalista de producción en el mundo, producto del cual es la empresa, entendida económicamente como la organización de los factores adecuados de producción, es decir, el capital y el trabajo, con el objeto de obtener un fin de lucro.

Núñez (2019) en su publicación describe que los contratos deben tener una serie de características propias como lo son qué; el contrato es unilateral cuando una de las partes se obliga para con otra, que no contrae obligación alguna; y bilateral cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente.

Otras de las características descritas es que el contrato es gratuito o de beneficencia cuando sólo tiene por objeto la utilidad de una de las partes, sufriendo la otra el gravamen; y

oneroso cuando tiene por objeto la utilidad de ambos contratantes, gravándose cada uno a beneficio del otro.

Finalmente, el autor menciona que el contrato oneroso es conmutativo cuando cada una de las partes se obliga a dar o hacer una cosa que se mira como equivalente a lo que la otra parte debe dar o hacer a su vez y si el equivalente consiste en una contingencia incierta de ganancia o pérdida, se llama aleatorio.

### **Contratista**

Para la RAE (2023) un contratista es aquel empresario o empresa calificada para contratar con la Administración pública o entidades del sector público, por reunir las condiciones que impone la legislación específica sobre contratos del sector público, entre ellas la capacidad de obrar, no estar incurso en prohibiciones de contratar y la acreditación de la solvencia económica, financiera, técnica o profesional.

Según lo dispuesto en la Ley General De Contratación Pública (N° 9986) el contratista se le reconocerá la titularidad de los derechos de propiedad intelectual derivados de las actividades de investigación y desarrollo, pudiendo reservar la Administración.

El contratista está en la obligación de cumplir con una serie de pautas específicas y cuanto este demuestre eventuales desequilibrios económicos del contrato, producidos por variaciones en los costos directos e indirectos que integran el precio ofertado, originadas por alteraciones imprevisibles y no atribuibles al contratista ni a los riesgos implícitos del negocio.

En este sentido si el contratista se atrasa en la ejecución de una o varias actividades según lo dispuesto en el programa de trabajo vigente y aprobado por la Administración, se utilizarán los valores correspondientes a los índices de precios de los meses que originalmente se consigne en dicho programa.

Si las actividades se adelantan en relación con lo dispuesto en el programa de trabajo vigente y aprobado de previo, el precio de dichas actividades se reajustará con base en los índices de precios del mes en que efectivamente se realizaron. Para aplicar el reajuste, el contratista deberá presentar el presupuesto detallado y completo con todos los elementos que

componen su precio, incluyendo un desglose de los precios unitarios, según lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley General de Contratación Pública y el artículo 102 del presente Reglamento.

### **Subcontratistas**

En palabra de Yacuzzi (2012) el subcontratista, es quien fabrica o bien comercializa los productos o servicios a medida para una empresa u organización. Así el subcontratista es la persona física o jurídica que asume contractualmente ante el contratista, empresario principal, el compromiso de realizar determinadas partes o fundamentos de la obra, con detención al proyecto por el que se rige su ejecución.

En cuanto a la contratación pública los subcontratistas deben seleccionarse cuidadosamente, atendiendo a su sector de actividad, su especialidad, su nivel de desarrollo y su toma de conciencia sobre la necesidad de desarrollarse. El nivel de desarrollo debe ser suficiente para satisfacer la demanda del contratista, pero con una mejora técnica o de gestión, y el subcontratista debe estar en condiciones de innovar y evolucionar técnicamente con el contratista.

### **Proveedor**

También usando como referencian lo citado por el autor Yacuzzi (2012) se puede decir que el proveedor es quien suministra sus productos o servicios para una clientela amplia. Los proveedores externos suelen ser una fuente de nuevas tecnologías para las empresas.

Imai et al. (1984) destacan la importancia del papel de los proveedores en la transferencia de tecnología, dado que suelen contar con un conocimiento técnico del que la empresa carece.

En cuanto a la Ley General De Contratación Pública (N° 9986) los proveedores y subcontratistas registrados, están obligados a mantener actualizada la información que hayan aportado al momento de solicitar su inscripción en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores y Subcontratistas para cada proceso de contratación en el que quieran participar.

Además, de generarse cualquier variación en los términos consignados en las declaraciones juradas que constan en ese Registro deberán rendir oportunamente una nueva que deberá constar en el sistema digital unificado.

No obstante, aún y cuando no se presente alguna variación en la información aportada al momento del registro, el proveedor deberá actualizar cada veinticuatro meses la información suministrada en ese registro, incluyendo los nuevos documentos vigentes al momento de realizarla, lo anterior con el fin de mantener al día la información del Registro Electrónico Oficial de Proveedores y Subcontratistas.

### **Proveedor único**

Según lo dispuesto en la Ley General De Contratación Pública (N° 9986) en caso de existir un proveedor único se exceptúa la aplicación de los procedimientos ordinarios y la entidad deberá estar precedida de las siguientes actuaciones:

- a) La verificación en el sistema digital unificado que únicamente existe un proveedor idóneo para atender la necesidad. Esta verificación deberá constar en un acto suscrito por el personal idóneo y calificado que la llevó a cabo y deberá ser agregado al estudio de mercado señalado en el inciso
- b) La organización que esta por licitar debe realiza un estudio de mercado a fin de determinar los potenciales proveedores. De establecerse preliminarmente que existe un proveedor único, deberá realizarse una invitación en el sistema digital unificado por el plazo mínimo de tres días hábiles, a fin de comprobar que ningún otro agente del mercado pueda ofrecer el bien o servicio.
- c) No se considerará proveedor único, entre otros, el desarrollo de sistemas de información ni la adquisición de partes de tecnología que se agreguen a una existente, ni cualquier otra contratación en la que un proveedor haya previamente realizado una parte de la prestación y luego se pretenda adjudicar una nueva contratación alegando unicidad.

### **Contratación pública estratégica**

En el capítulo IV de la Ley General de Contratación Pública (N°9986) se establece y define todo lo relacionado con la Contratación Pública Estratégica. Y es que precisamente la Autoridad de Contratación Pública deberá impulsar las estrategias y normas para fomentar la conducta empresarial responsable, en coordinación con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, asimismo se contará con un Comité de Compra Pública Estratégica el cual fungirá como órgano asesor de la Autoridad de Contratación Pública y coadyuvante de la Dirección de Contratación Pública en materia de compra pública estratégica y se regulará mediante Decreto.

La implementación de las variables ambientales, sociales, económicas e innovadoras en la contratación pública deberá hacerse bajo reglas de transparencia, integridad, objetividad y proporcionalidad que aseguren el cumplimiento de los objetivos perseguidos. La aplicación de los criterios regulados en este artículo supone el cumplimiento de los análisis de mercado regulado en el artículo 56 de este Reglamento.

### ***Objetivos***

La contratación pública estratégica deberá articular los objetivos de política pública en materia social, ambiental, económica y de innovación, en los términos dispuestos por el artículo 20 de la Ley General de Contratación Pública (N°9986) y según se disponga en el Plan Nacional de Compra Pública, considerando lo siguiente:

- a) El desarrollo social equitativo nacional y local, promoviendo entre otros, el acceso de las PYMES a la contratación pública, la reducción de la pobreza y la generación de empleo local y nacional.
- b) La promoción económica de sectores vulnerables, bajo consideraciones sociales en materia de género, discapacidad, discriminación por orientación sexual y minorías étnicas, religiosas y lingüísticas, así como el respeto a los derechos humanos.
- c) La protección ambiental, mediante la promoción de enfoques de ciclo de vida de bienes, servicios y obras, utilización de energías renovables, certificados de producto y ecoetiquetas.

- d) El Fomento de la innovación desde la Administración contratante y en la promoción de procedimientos, que permitan la obtención de bienes, obras y servicios, procesos, mercadotecnia o de organización empresarial de carácter innovador bajo criterios de sostenibilidad y que generen mayor bienestar social.

### ***Aplicación***

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley General de Contratación Pública (N°9986) toda contratación pública incluidas las compras públicas estratégicas debe estar orientada a maximizar el valor de los recursos públicos que se invierten y a promover la actuación bajo el enfoque de gestión por resultados en las contrataciones, tomando en consideración el principio de sostenibilidad social y ambiental, de tal forma que se realicen en forma oportuna y bajo las mejores condiciones de precio y calidad, durante todo el ciclo de vida.

### ***Política pública***

Tomando como referencia lo dispuesto por los artículos 20 y 128 de la Ley General de Contratación Pública (N°9986), se puede mencionar que los objetivos, metas y lineamientos, serán vinculantes para todo el sector público, sea central o descentralizado incorporará entre otros aspectos, la orientación de política pública en materia de contratación pública estratégica, de modo que tanto la Autoridad de Contratación Pública como la Dirección de Contratación Pública, deberán atender los objetivos en esta materia según los procedimientos definidos en este capítulo.

El plazo previsto para la vigencia del Plan Nacional de Compra Pública aplicará a los objetivos de contratación pública estratégica, sin perjuicio de los ajustes derivados de la evaluación y monitoreo.

Las metas y estrategias nacionales acordadas en materia de objetivos de desarrollo sostenible desde la contratación pública deberán alinearse a la definición de objetivos, metas e indicadores que se defina en el Plan Nacional de Compra Pública en materia de Contratación Pública Estratégica.

### ***Compra pública innovadora***

Lo referente a la compra pública innovadora lo podemos encontrar en el Artículo 60 de la Ley General de Contratación Pública (N°9986)

La compra pública innovadora de bienes, obras, servicios, procesos, métodos comerciales u organizativos, tiene por objeto la adquisición de una solución que no existe a nivel del mercado, o bien de adaptaciones significativamente mejoradas, que impliquen la incorporación de elementos innovadores, en aspectos tales como sus procesos de producción, de construcción, diseño de productos o nuevos métodos para su realización y que brinden una nueva solución que satisfaga de una mejor forma el interés público. El objeto debe definirse en atención a requisitos funcionales o de desempeño.

De previo a recurrir a la compra pública innovadora y habiéndose realizado la consulta preliminar al mercado la Administración deberá valorar la mejora sustancial en la prestación del servicio público que se propone con la innovación, así como asegurar que cuenta con el personal técnico capacitado para valorar la propuesta innovadora, debiendo desarrollar un plan de seguimiento y evaluación del contrato que se llegue a suscribir. Para ello, deberá incorporar un cronograma de actividades, definiendo los tiempos y los responsables de cada actividad.

### **Oferta**

En el Artículo 118 Ley General De Contratación Pública (N° 9986) se indica que la oferta deberá redactarse en idioma español. La información técnica o complementaria y los manuales de uso expedidos por el fabricante deberán presentarse en idioma español, salvo que en el pliego de condiciones se permitan otros idiomas con la traducción debidamente consularizada o se acepte una traducción libre de su texto.

La literatura técnica y demás documentación que le dé soporte a la propuesta constituirá parte integral de la oferta. En caso de contradicción entre distintos extremos de la propuesta, prevalecerá la que mejor se ajuste al pliego de condiciones o las necesidades de la Administración que consten en la justificación de la procedencia de la contratación indicada en la decisión inicial a que hace referencia el artículo 86 de este Reglamento.

Si durante el período de formulación de ofertas, el oferente llegara a advertir incompletitud del objeto o bien dificultades en el desempeño o funcionalidad del bien o servicio, deberá indicarlo por escrito a la Administración, en el plazo dispuesto para recibir aclaraciones.

Caso contrario, no podrá invocar esa circunstancia como eximente de responsabilidad en fase de ejecución contractual o de fiscalización.

### ***Presentación***

La oferta deberá presentarse en el sistema digital unificado, firmada digitalmente por quien tenga poder suficiente para ello, dentro del plazo previsto para tal efecto en el pliego de condiciones. La oferta estará encriptada e inaccesible hasta la hora y la fecha señaladas en el pliego de condiciones para la apertura de ofertas, garantizándose en el sistema digital unificado la confidencialidad.

Con el solo sometimiento de la oferta en tiempo, se entiende aceptado el plazo de vigencia de la oferta establecido en el pliego de condiciones y durante las diferentes etapas del procedimiento. Si hubiera alguna inconsistencia, la Administración hará la prevención durante la fase de subsanación de las ofertas.

La oferta participará únicamente en el concurso para el que fue presentada, asumiendo el oferente las consecuencias que se puedan generar por su falta de cuidado o cualquier error imputable a él en el momento de ingresar su oferta y la documentación complementaria en el sistema digital unificado.

### ***Tipos de ofertas***

Lo que respecta a los tipos de oferta se puede consultar en el Artículo 125 y este hace referencia a que las ofertas presentadas en los procedimientos de contratación podrán ser las siguientes:

- a) Ofertas base: Todo oferente deberá presentar una oferta base que responda al llamado de la Administración, pudiendo limitar la entidad contratante en el pliego de condiciones la cantidad de ofertas alternativas que aceptará de un mismo oferente.

- b) Ofertas alternativas: Para que sea procedente la presentación de una oferta alternativa que responde a una solución distinta a la propuesta de la Administración, deberá estar contemplada en el pliego de condiciones y la oferta base deberá cumplir todos los extremos de lo requerido por la Administración para que sea procedente su adjudicación. Cualquier alternativa a la oferta base ganadora, podrá ser adjudicada, en el tanto la Administración acredite en el expediente las razones de su decisión, ésta no contravenga el interés público ni institucional y existan fondos suficientes para cubrir la erogación.
- c) Ofertas en conjunto: En el pliego de condiciones la Administración podrá habilitar la presentación de ofertas en conjunto cuando esto responda a la adecuada satisfacción del interés público. Este supuesto aplica cuando dos o más oferentes se unen para cotizar, respondiendo cada uno, por su parte, y en caso de que la diferenciación de responsabilidades no pueda realizarse, se entiende que ambos responden solidariamente por la totalidad del contrato. Para efectos de procedimiento, será suficiente que una sola de las empresas que cotizan de manera conjunta haya sido invitada, para que las restantes puedan participar.
- d) Ofertas en consorcio: Dos o más oferentes podrán participar presentando una oferta en consorcio, sin que ello implique crear una persona jurídica diferente, con el objetivo de cumplir y fortalecer los requisitos dispuestos por la Administración en el pliego de condiciones.

Las obligaciones que asume cada uno de los miembros que conforman el consorcio, deberán quedar plasmados en el respectivo acuerdo consorcial. La responsabilidad derivada de la participación consorcial es solidaria. Para efecto de los procedimientos será suficiente que una sola de las empresas consorciadas haya sido invitada, para que el grupo pueda participar. Además de lo anterior, se podrá exigir en el pliego de condiciones, los requisitos de capacidad y solvencia técnica y financiera para cada uno de los miembros del consorcio, sin perjuicio de que para cumplir ciertos requisitos se admita la sumatoria de elementos. Para esto se deberá indicar con toda precisión cuáles requisitos deben ser cumplidos por todos y cada uno de los integrantes y cuáles por el consorcio.

## **Licitaciones**

El autor Hervert (2002) menciona que la licitación pública es uno de los procedimientos de contratación del Estado que tiene por objeto asegurar que lo haga en las mejores condiciones posibles, aunque, por su estructura, está expuesta a muchas irregularidades, que pueden subsanarse a través de los distintos medios de impugnación previstos en el ordenamiento jurídico.

### ***Licitación mayor***

El Artículo 143 define que la licitación mayor es el procedimiento ordinario de carácter concursal, que procede, entre otros, en los casos previstos en el artículo 36 de la Ley General de Contratación Pública, en atención al monto del presupuesto ordinario para respaldar las necesidades de bienes, servicios obra pública de la Administración promovente del concurso y a la estimación del negocio. Esta licitación será aplicable en los supuestos establecidos en el artículo 55 de la Ley General de Contratación Pública y deberá cumplirse con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 56 de la misma Ley.

### ***Licitación menor***

La licitación menor es el procedimiento ordinario de carácter concursal, que procede en los supuestos previstos en el artículo 60 de la Ley General de Contratación Pública. En su tramitación se deberán cumplir con los requisitos previstos en el artículo 61 de la misma Ley.

### ***Licitación reducida***

La licitación reducida es el procedimiento ordinario de carácter concursal, que procede en los supuestos previstos en el artículo 62 de la Ley General De Contratación Pública (N° 9986). En su tramitación se deberán cumplir con los requisitos previstos en el artículo 63 de la misma Ley.

### ***Parámetros***

La inclusión de criterios de innovación en la contratación pública estratégica requiere que la Administración establezca mecanismos para que en su determinación como factores de admisibilidad o de evaluación, se utilicen los últimos criterios de actualización tecnológica o científica, o bien, que se definan en el mismo procedimiento utilizando la modalidad de

compra pública innovadora. Esta fijación deberá hacerse conforme la mejor consecución de los objetivos definidos en el Plan Nacional de Compra Pública y a las políticas de innovación y transformación tecnológica o científica definidas por las entidades públicas competentes.

Cuando se defina la inclusión de estos parámetros tecnológicos, científicos y de innovación, resulta necesario considerar las posibilidades y necesidades de la Administración durante la ejecución contractual. No podrá alegarse como imposibilidad de la Administración la carencia de análisis para la incorporación de estos parámetros, en cuyo caso deberá requerir la asesoría de la Dirección de Contratación Pública en los términos de los incisos f) y m) del artículo 129 de la Ley General de Contratación Pública (N°9986).

### ***Tipos de compra pública innovadora***

Según lo establecido por la Ley General de Contratación Pública (N°9986) de carácter innovadora, existen tres tipos de o formas de compra pública innovadora, las mismas se muestran a continuación.

#### *1. Compra pública innovadora pre-comercial.*

Comprende la contratación de servicios de investigación y desarrollo, incluyendo las fases de creación de prototipos o las primeras pruebas de producción. Se incluyen dentro de esta modalidad; La contratación de prototipos y/o el desarrollo de pruebas de producto, pero no incluye la compra de soluciones finales en fase comercial. También se incorporan los procesos de ajuste, adaptaciones y mejoras a soluciones que ya se encuentran disponibles en mercados externos, pero representan una innovación para el mercado nacional. Así también los procesos de ajuste, adaptaciones y mejoras para adecuar a las necesidades de problemas locales, soluciones que se encuentran relativamente próximas al mercado.

#### *2. Compra pública innovadora integrada.*

Comprende tanto la compra pública innovadora pre-comercial, como a la contratación de soluciones finales en fase comercial, dentro de un mismo proceso. Incluye la contratación tanto de la investigación y desarrollo como de un volumen comercial de soluciones finales bajo la forma de bienes o servicios.

### *3. Compra pública innovadora de soluciones finales previas a fase comercial.*

Para el uso de cualquier de las anteriores modalidades contractuales, la Administración deberá acreditar en el expediente de la contratación que en efecto se está ante una condición innovadora, para lo cual solicitará al oferente una declaración jurada que no será necesario rendirla ante notario público salvo que razonablemente así lo requiera la Administración u otro medio idóneo para su demostración, según lo dispuesto en el pliego de condiciones, aportando la documentación técnica que lo demuestre.

#### ***Procedimientos para cada tipo de compra pública innovadora***

Lo establecido para dichos procedimientos se fundamenta en los artículos 66,67 y 68 respectivamente de la Ley General de Contratación Pública (N°9986). En el caso de la modalidad de compra pública innovadora pre-comercial, la contratación posterior a escala comercial requerirá un nuevo procedimiento de contratación.

De obtener un resultado satisfactorio y contar con los elementos necesarios para proceder con la contratación de la parte comercial, deberá observarse el procedimiento dispuesto para el proveedor único.

De existir más de un eventual proveedor, se deberá realizar el procedimiento correspondiente, según lo dispuesto en el artículo 3, inciso c) de la Ley General de Contratación Pública.

En cuanto a la compra pública innovadora integrada, la Administración podrá promover la contratación incluyendo de forma conjunta tanto lo referente a la investigación y desarrollo de la parte comercial como lo referente a la fase comercial, mediante el procedimiento que corresponda en virtud de lo dispuesto en la Ley General de Contratación Pública.

Quienes presenten ofertas en el marco de una compra pública innovadora integrada deberán incluir tanto la etapa pre-comercial como la comercial dentro de la misma oferta.

Se podrán admitir ofertas que no incluyan la etapa comercial, en la medida en que el oferente acredite ser una micro pequeña y mediana empresa, MIPYME, una universidad o

un instituto de investigación nacional. En esos casos, de resultar adjudicatario de la etapa pre-comercial, podrá presentar una oferta por la etapa comercial, individualmente, o juntamente con un tercero. En ese caso, para la contratación de la parte comercial, la Administración deberá observar el procedimiento dispuesto para el proveedor único.

De existir más de un eventual proveedor, se deberá realizar el procedimiento correspondiente, conforme al artículo 3, inciso c) de la Ley General de Contratación Pública. Cuando las particularidades de la necesidad así lo ameriten, mediante acto motivado, la Administración podrá hacer extensiva esta posibilidad a cualquier oferente.

Bajo el tipo de compra pública innovadora integrada no será necesario realizar una nueva convocatoria para la fase de compra comercial, en tanto resulten de la fase anterior, alternativas convenientes para la Administración.

### **Contratación Pública Electrónica**

Según Giralt (2017) las compras públicas son un factor modulador de la competencia en razón del cual los estados actúan directamente en un mercado como promotor de pequeños y medianos empresarios, y como incentivo a la mejora en tecnología y productividad en el sector privado. En este sentido el estado actúa como principal consumidor y en algunas ocasiones como único, con el objetivo de suministrar a su institucionalidad los insumos y productos necesarios para el logro de sus fines. De modo que se puedan logran propósitos como la estimulación de determinados sectores productivos asociados a pequeños empresarios, políticas de acción afirmativa y grupos en vulnerabilidad social.

Ley General de Contratación Pública (N° 9986) en el artículo 16, establece que toda la actividad de contratación pública regulada en la presente ley deberá realizarse por medio del sistema digital unificado. La utilización de cualquier otro medio para la promoción de procedimientos de contratación acarreará su nulidad absoluta. Ante situaciones de caso de fuerza mayor, no se producirá la nulidad señalada, si la Administración acredita esas circunstancias ante la Dirección de Contratación Pública, la que mediante acto motivado podrá autorizar la exclusión total o parcial del uso del sistema digital unificado.

En este sentido la formalización de contratos que deban plasmarse en escritura pública queda exceptuada del uso del sistema digital unificado y, en tal caso, el contrato celebrado deberá constar en el sistema.

El sistema digital unificado será único, centralizará todos los procedimientos de contratación de todas las entidades. Su administración estará a cargo de la Dirección de Contratación Pública, sin perjuicio de que pueda ser operado por un tercero cuya contratación deberá realizarse mediante licitación mayor, conforme a la presente ley. En caso de que sea operado por un tercero existirá un único contrato entre el Ministerio de Hacienda y la empresa proveedora del servicio.

La Dirección de Contratación Pública fijará un modelo tarifario de uso del sistema, el cual deberá contener tarifas razonables y proporcionales con el fin de garantizar su sostenibilidad. Lo relativo al cobro por el uso del sistema se regulará vía reglamentaria. La capacitación por el uso del sistema digital unificado no representará costo alguno para las entidades.

La Dirección de Contratación Pública definirá las pautas de seguridad y de resguardo de la información que el operador del sistema digital unificado deberá cumplir. Además, el operador del sistema deberá cumplir las políticas de seguridad de acceso y no vulnerabilidad de datos.

Según lo descrito por la Ley General de Contratación Pública (N° 9986) el sistema digital unificado deberá almacenar y poner a disposición, bajo las mejores prácticas y estándares de seguridad, la información de compras públicas que permita, tanto a la Administración como a las partes intervinientes, la sociedad civil u otro organismo interesado, la consulta de información general, de reportes o indicadores de los procedimientos, plazos del pliego de condiciones, de ejecución del contrato, montos, entre otros.

El sistema digital unificado deberá tener los esquemas de interoperabilidad que garanticen la conexión con los sistemas internos y externos de las instituciones que lo utilizan, con la finalidad de automatizar la validación de requisitos, la comprobación de presupuestos, el acceso a consultas y la generación de información integrada. El sistema

deberá disponer de un repositorio de datos abiertos que, mediante modelos de analítica de datos, permitan su acceso para quien requiera consultarlos.

La información del sistema digital unificado deberá ser resguardada por la Dirección de Contratación Pública, la cual podrá utilizarla para realizar diversos análisis de comportamiento de las contrataciones. La Dirección de Contratación Pública velará por que se lleve a cabo periódicamente o cuando sea necesario la actualización, el mantenimiento, la evaluación y el monitoreo de esa plataforma tecnológica

Para Domínguez (2022) la contratación pública es una materia que ha sido regulada de manera confusa y deficiente, y que cuando se ha aplicado de manera diferente a la prevista para la administración general, en general, ha supuesto más perjuicios que beneficios, por lo que, en consecuencia, se revela necesario un cambio normativo orientado a una armonización de dichas normas, mediante el alineamiento de la contratación pública electrónica con las normas generales de la administración electrónica, conservando las singularidades que sean necesarias.

### ***Generalidades del uso del sistema digital unificado***

Toda la actividad de contratación pública regulada en la Ley General de Contratación Pública (N°9986) y este Reglamento, debe realizarse por medio del sistema digital unificado, empleando para ello el uso de los formularios electrónicos que se dispongan al efecto en la plataforma. El sistema digital unificado de compras públicas (SICOP) al que se refiere el artículo 16 de la Ley General de Contratación Pública, será el que definirá la Dirección de Contratación Pública.

El uso del sistema digital unificado será de acatamiento obligatorio para todos los proveedores registrados y todas las instituciones públicas y sujetos cubiertos por el ámbito de aplicación previsto en el artículo 1 de la Ley General de Contratación Pública, siendo de su exclusiva responsabilidad los datos e información que ingresen o consignen en él. En cuanto a este sistema, los proveedores registrados deberán aceptar las políticas de uso del sistema digital unificado, firmando digitalmente el formulario electrónico. Lo relativo al uso del sistema digital unificado y las condiciones para la implementación del modelo tarifario se regularán mediante reglamento.

La Dirección de Contratación Pública es la encargada de administrar el sistema digital unificado (SICOP) emitiendo los lineamientos y regulaciones para ello, correspondiéndole a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación en su calidad de órgano técnico del Ministerio de Hacienda y en coordinación con la Dirección de Contratación Pública, velar por la implementación y operación del sistema digital unificado de tal manera que permita garantizar la eficiencia, disponibilidad y continuidad de los servicios de compra pública, lo anterior por medio de la administración conjunta del contrato sobre el suministro de software integral de acuerdo con el modelo de gestión de uso del sistema o cualquier otro esquema de suministro propio del Ministerio de Hacienda o a través de un tercero.

### ***Expediente electrónico***

Según lo establecido por la Ley General de Contratación Pública (N°9986) en cada procedimiento de contratación pública que se realice en el sistema digital unificado, el expediente será electrónico y contendrá todos los documentos que se generen en el trámite del procedimiento, la ejecución del contrato y su finiquito. El expediente electrónico estará referenciado mediante un índice de asientos consecutivos que genera el mismo sistema.

Cada documento agregado por la Administración al expediente deberá estar numerado y ordenado cronológicamente. No se deberán incorporar documentos duplicados. Todo interesado tendrá libre acceso al expediente electrónico del procedimiento de contratación, el cual podrá ser consultado en línea. Posterior a la ejecución total del respectivo contrato y por un plazo de cinco años, deberá conservarse en el sistema digital unificado el expediente electrónico en línea, para que pueda ser consultado por cualquier interesado. Una vez transcurrido este plazo, el expediente pasará a un archivo electrónico donde permanecerá en estado pasivo y bajo custodia del prestador del servicio del sistema digital unificado por un periodo igual.

Después de diez años, el expediente se trasladará a la Administración usuaria para que esta disponga de él según lo establecido por la Dirección General del Archivo Nacional, previa coordinación entre la Administración usuaria y el prestador del servicio del sistema digital unificado. La Dirección de Contratación Pública fiscalizará que el resguardo, custodia

e integridad de la información sea de conformidad con las políticas de las Tecnologías de la Información

### ***Información confidencial***

En el Artículo 30 se hace referencia a la información confidencial en el sistema digital unificado. En el supuesto que un participante considere que la información aportada para un procedimiento de contratación es de carácter confidencial, deberá indicarlo en el sistema digital unificado con sus motivos y sustento jurídico con la finalidad de cumplir lo preceptuado en el artículo 15 de la Ley General de Contratación Pública, salvo solicitud de la Contraloría General de República, la Procuraduría General de la República o cualquier autoridad judicial que por sus competencias, requieran a la Administración contratante la visualización de dicha información.

### ***Obligación de actualización.***

La Ley General de Contratación Pública (N°9986) en su Artículo 33 establece que, los proveedores y subcontratistas registrados, están obligados a mantener actualizada la información que hayan aportado al momento de solicitar su inscripción en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores y Subcontratistas para cada proceso de contratación en el que quieran participar.

Además, de generarse cualquier variación en los términos consignados en las declaraciones juradas que constan en ese Registro deberán rendir oportunamente una nueva que deberá constar en el sistema digital unificado.

No obstante, aún y cuando no se presente alguna variación en la información aportada al momento del registro, el proveedor deberá actualizar cada veinticuatro meses la información suministrada en ese registro, incluyendo los nuevos documentos vigentes al momento de realizarla, lo anterior con el fin de mantener al día la información del Registro Electrónico Oficial de Proveedores y Subcontratistas.

### ***Registro de documentación en el sistema digital unificado***

Este aspecto es de suma importancia ya que la Ley General de Contratación Pública (N°9986) establece que para efectos de brindar mayor seguridad en los actos que así lo requieran por su naturaleza, la recepción de los documentos que se indican a continuación se hará con la fecha y la hora oficial mediante el certificado de estampado de tiempo.

Dichos actos son los siguientes:

1. Ofertas.
2. Garantía de cumplimiento y garantía colateral.
3. Mejoras de precios.
4. Pujas en subasta inversa electrónica.
5. Pujas en remate.
6. Recursos de objeción al pliego de condiciones.
7. Recursos contra el acto final de concurso.

La Dirección de Contratación Pública mediante lineamientos podrá incluir nuevos documentos con certificado de estampado de tiempo.

### ***Razonabilidad del Precio.***

En el Artículo 44 de la Ley General de Contratación Pública (N°9986) se exterioriza que la Administración determinará la razonabilidad del precio del bien, obra o servicio entre las ofertas elegibles, conforme a una serie de reglas como lo son; para efectos del análisis de razonabilidad, el sistema digital unificado proveerá información con base en la comparación de precios ofertados del catálogo de bienes y servicios, tomando como marco de referencia los datos de los últimos seis meses; asimismo la Dirección de Contratación Pública podrá ampliar dicho marco de referencia, conforme a la ciencia y la técnica.

Para tales efectos, el sistema agrupará los precios ofertados, tomando como referencia el código de identificación de los bienes y servicios. Sobre tales agrupamientos, se establecerán bandas de tolerancia de diferencias de precios, sobre máximos o mínimos dentro de los cuales se considerará como aceptable, el precio ofertado.

También cuando el precio ofertado difiera con respecto del precio de referencia del sistema digital unificado, según los rangos de tolerancia definidos por la Administración en

el pliego de condiciones, por fuera de esas bandas, deberá incorporarse al sistema digital unificado un acto motivado por el cual la Administración justifica la razonabilidad del precio ofertado. En caso de que no se pueda justificar que el precio difiera con los rangos de tolerancia, la Administración adoptará la decisión de declarar infructuoso el concurso.

La Administración deberá emitir un acto motivado para justificar la razonabilidad del precio en los casos de concursos de licitaciones mayores o menores, cuando la oferta adjudicable supere el monto presupuestado.

Cuando la Administración no pueda determinar la razonabilidad del precio de conformidad con lo señalado en el inciso a), sea porque no existen datos suficientes o porque se han dado situaciones excepcionales en el mercado específico, deberá realizar un sondeo o estudio de mercado en que considerará, la cuantía y complejidad del objeto, la realización de una investigación exploratoria del mercado (oferta y demanda), considerando información histórica disponible, gestionando información mediante diversos mecanismos de consulta y en general, utilizando todo aquel material y otros medios complementarios que permitan una mejor comprensión del producto o servicio por adquirir.

El sistema digital unificado generará un aviso en aquellos casos en los que el precio ingresado sea menor o mayor al precio de referencia registrado en el sistema digital unificado.

#### ***Modelo tarifario y definición de la tarifa.***

La Ley General de Contratación Pública (N°9986) en los artículos 41 y 42, hace mención a los elementos para considerar en la definición de la tarifa para el cobro del uso del sistema digital unificado, así como en la gestión de la aplicación del modelo tarifario.

El Ministerio de Hacienda deberá tomar las previsiones necesarias, estableciendo el mecanismo para el pago de una tarifa por parte de las entidades usuarias del sistema, con el fin de garantizar la operatividad de este y su sostenibilidad, que le permitan atender en tiempo y forma la totalidad de los costos asociados con la prestación del servicio, incluyendo la administración del sistema.

En caso de tercerización del sistema, el pago por parte de cada una de las instituciones usuarias de éste se realizará directamente al operador y el porcentaje correspondiente al costo

de administración, se depositará en la caja única del estado, todo de conformidad con lo establecido en el Reglamento de cobro de tarifas.

La tarifa que se aplicará a la Administración por el uso del sistema digital unificado será definida en el Reglamento del Modelo tarifario para el uso del sistema digital unificado con base en la estructura de costos incurridos para la provisión del servicio, entre otros aspectos, sin perjuicio de valorar la inclusión de un porcentaje por administración, para el desarrollo, mejoras del sistema u otros requerimientos. El monto de la tarifa deberá contemplar todas las obligaciones contractuales que pudieran derivarse de la relación contractual por la prestación del servicio.

En caso de que el sistema digital unificado sea operado por un tercero, existirá un único contrato entre el Ministerio de Hacienda y la empresa proveedora del servicio.

### ***Evaluación***

Según lo establecido en el artículo 51 Ley General de Contratación Pública (N°9986) El proceso de evaluación resulta transversal a todo el proceso de formulación del Plan Nacional de Compra Pública en materia de contratación pública estratégica, de forma que se aplicará tanto a la fase de diseño, como a la de implementación y gestión del Plan Nacional y de su Plan de Acción.

Para los efectos de definir el modelo de evaluación y rendición de cuentas deberá atenderse los criterios de evaluación de pertinencia, coherencia, eficacia, eficiencia, impacto y sostenibilidad.

La medición de cumplimiento de objetivos, indicadores y metas según los plazos previstos deberá hacerse como mínimo anualmente, sin perjuicio de que la Dirección de Contratación Pública disponga una periodicidad diferente según los recursos disponibles para el mejor cumplimiento del Plan Nacional de Compra Pública en lo concerniente a la contratación pública estratégica.

La verificación de incumplimientos totales o parciales de los plazos e indicadores previstos, o bien de problemas en la ejecución para la implementación de la contratación

pública estratégica permitirá realizar revisiones y evaluaciones anuales al respectivo apartado en el Plan Nacional de Compra Pública, pero deberá seguirse los mismos canales utilizados

Los resultados de la evaluación y seguimiento deberán ponerse a disposición de todas las partes interesadas, instancias de control y fiscalización, así como de la sociedad civil, por los medios que disponga el Ministerio de Hacienda.

### ***Criterios de compra***

El artículo 54 de la ley en cuestión, detalla que las entidades contratantes deberán promover en los pliegos de condiciones la inclusión de criterios sociales, económicos, ambientales, culturales, de calidad y de innovación, atendiendo a las particularidades del objeto contractual y del mercado, así como a los objetivos que sean definidos en el Plan Nacional de Compra Pública y su Plan de Acción.

Para la aplicación de estos criterios, deberán también respetarse los lineamientos que emita la Autoridad de Contratación Pública. No obstante, la Administración cuenta con la discrecionalidad para definir la ponderación que le otorgará a cada criterio, siempre que la suma de estos no supere el veinticinco por ciento (25%) del total de la valoración preestablecida en el pliego de condiciones y sin perjuicio de que otros criterios puedan ser considerados como requisitos de admisibilidad, a fin de cumplir con lo previsto en el artículo 40, de la Ley General de Contratación Pública.

Cualquier criterio de compra pública estratégica previsto en otras disposiciones legales o reglamentarias que se pretenda aplicar, deberán atender a los criterios preestablecidos en el artículo 21 de la Ley General de Contratación Pública y deberán estar considerados en ese veinticinco por ciento (25%) correspondiente a los criterios de compra pública estratégica.

Lo anterior con el fin de asegurar que el pliego de condiciones contenga, además, otros factores de evaluación, que garanticen la satisfacción del interés público en la adquisición del bien, obra o servicio.

### ***Criterios de evaluación Ley N°9986***

En cuanto a los criterios de evaluación, la Ley General de Contratación Pública (N°9986) establece que los procedimientos que se promuevan bajo la figura de la compra pública innovadora, se considerarán al menos los siguientes criterios al momento de evaluar las ofertas:

- a) Mérito innovador de la propuesta. A estos efectos se considerarán los criterios de innovación definidos por la Promotora Costarricense de Innovación e Investigación y de entidades que pudieran resultar idóneos de acuerdo con el objeto contractual y la necesidad a resolver.
- b) Adecuación de la propuesta de solución a las especificaciones funcionales y técnicas demandadas.
- c) Evaluación del costo en el ciclo de vida del producto o servicio, conforme al principio de valor por el dinero. Se deberá considerar que la oferta sea económicamente ventajosa en su conjunto, valorando para ello la calidad, los costos actuales y la disminución en los costos de mantenimiento, según corresponda. Adicionalmente, podrán valorarse las posibles mejoras para el medio ambiente y el ahorro energético que se obtendría con la innovación. El costo por ciclo de vida incluye todos los costos que pueden surgir durante el ciclo de vida del producto, el coste de compra y todos los costes asociados con su funcionamiento y hasta su disposición final.
- d) Participación y/o generación de capacidades nacionales en la innovación.

La contratación podrá adjudicarse a más de un oferente en cada fase.

### ***Propiedad intelectual***

En los casos en que la Administración realice actividad comercial en régimen de competencia, el pliego de condiciones podrá disponer el uso exclusivo de la licencia o del derecho por parte de éste, dentro del territorio nacional.

En casos debidamente fundados, mediante acto motivado y con el asesoramiento de la Promotora Costarricense de Innovación e Investigación, podrán preverse en los pliegos condiciones diferentes a las establecidas en el presente artículo.

Para la definición de los derechos de propiedad intelectual, el proveedor realizará una declaración previa sobre: las tecnologías propietarias por aportar; las licencias de tecnologías de terceros por emplear y; la concesión y descargo de uso y modificación de las tecnologías aportadas a favor de la administración.

Colaboración para conseguir la extensión de las licencias de terceros a la administración, en condiciones similares o mejores a las propias

### **Pymes**

Según lo que establece el MEIC en la Ley (N° 8262), la palabra Pyme es el acrónimo de pequeña y mediana empresa, esta trata de una empresa que cuenta con ciertos límites ocupacionales y financieros.

El autor Cleri (2007) menciona que las PyMEs se vuelven sistemas creadores de valor económico cuando desarrollan dinámicas productivas y competitivas que les permiten enriquecer su contexto conectando a las personas con los mercados, en los cuales se encuentran los recursos requeridos para satisfacer sus necesidades, a la vez que se enriquecen en el proceso.

En este sentido es importante mencionar que la Ley General de Contratación Pública (N°9986), establece que la Administración deberá fomentar la participación de las empresas que posean la condición PYME conforme a la Ley N°8262 del 02 de mayo de 2002, en la adquisición de bienes, obras y servicios. El Ministerio de Economía, Industria y Comercio podrá colaborar con la Administración en la elaboración de los pliegos de condiciones que impulsen la participación efectiva de las PYMES en el monto total de las compras públicas.

La Autoridad de Contratación Pública, mediante directriz, podrá informar a las proveedurías institucionales los criterios a utilizar, que aseguren la participación de las PYME en sus procesos de compra.

### ***Fomento de las Pymes***

Quesada et al. (2008) mencionan que, en la realidad de nuestro país, y en general, las pymes se rigen por administraciones no profesionales, donde predomina la oposición al cambio, que se caracterizan porque su proceso de planificación no contempla una serie de

factores relevantes y necesarios para enfrentar algunas amenazas del ambiente; de estas amenazas podemos citar, por ejemplo, el proceso de globalización que se desarrolla actualmente en el medio en que las pymes compiten. Actualmente, hay una gran cantidad de instituciones públicas, organizaciones no gubernamentales y organizaciones financieras que se dedican a estudiar, promover, desarrollar y consolidar pymes.

En los procedimientos de contratación pública se promoverá la participación de las PYMES, para lo cual la Autoridad de Contratación Pública coordinará con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, la definición de estrategias e indicadores en el Plan Nacional de Compra Pública.

Es por esto que, para el fomento de la participación de las PYMES en las contrataciones, la Autoridad de Contratación Pública podrá propiciar el desarrollo regional, la innovación, la inclusión, la sostenibilidad y promoción de PYMES, mediante directrices que aseguren mejores condiciones de competencia en el mercado, todo lo anterior en apego al valor público de las compras, de conformidad con lo establecido en los artículos 20, 21, 23 y 128 de la Ley General De Contratación Pública (N° 9986)

La Autoridad de Contratación Pública deberá contar con un análisis, emitido por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, sobre las condiciones del mercado que justifiquen la aplicación de las medidas y los objetos en que las PYMES mantienen mayor posibilidad de competir, todo lo cual se deberá armonizar con los objetivos e indicadores definidos en el Plan Nacional de Compra Pública. Asimismo, el Plan podrá reservar ciertos objetos para que sean competidos entre PYMES de forma exclusiva conforme lo establece la Ley General de Contratación Pública.

La Autoridad definirá en coordinación con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio la aplicación del criterio de desarrollo regional para asignar un puntaje en el sistema de calificación de ofertas de hasta un diez por ciento (10%) para las PYMES de la región que se pretende desarrollar; para lo cual deberán identificar cuáles regiones deben priorizarse y en función de qué objetos contractuales según cada una de ellas, de forma que permitan la generación de empleo.

El funcionario competente que se separe de la aplicación de este criterio regional deberá considerar dicho estudio en el acto motivado que emita, así como los análisis de mercado y del objeto de la contratación respectivo.

### ***Verificación de Condición PYME***

En aplicación del artículo 23 de la Ley General de Contratación Pública, la entidad contratante deberá verificar la condición PYME de la empresa, por los medios que el Ministerio de Economía, Industria y Comercio disponga al efecto.

La Administración deberá establecer los métodos de verificación de la ubicación de la empresa y podrá apoyarse en la información que consta en el sistema digital unificado.

En lo que respecta a la generación de empleo local, la PYME que opte por el beneficio del puntaje adicional deberá aportar una declaración jurada firmada por su representante legal en la que indique que al menos el sesenta por ciento (60%) de su planilla tiene domicilio en dicho cantón, cuando se trate de un municipio o en la región, en los restantes casos.

En caso de que el personal contratado no reúna el origen declarado, se procederá a descartar la oferta y proceder con la denuncia respectiva.

### ***Sistema de evaluación***

En atención del principio del valor por el dinero, de la combinación de cláusulas de admisibilidad y de factores de evaluación se deberá asegurar la adquisición del mejor bien, obra o servicio, al menor precio conforme a lo previsto en el artículo 40 de la Ley General de Contratación Pública (N° 9986)

En consecuencia, la oferta más conveniente será aquella que cumpla las condiciones de admisibilidad y obtenga la mejor evaluación, en el entendido de que, al fijar las condiciones de admisibilidad se deberá asegurar la calidad y funcionalidad del bien, obra o servicio licitado.

El plazo de entrega, la capacidad financiera, u otros requisitos trascendentes de la contratación, incluidos aquellos vinculados con la contratación pública estratégica, deberán

regularse, en principio, como condiciones de admisibilidad. En el sistema de evaluación no se harán asignaciones rígidas de porcentajes.

En el caso de que se incluyan factores de evaluación propios de la compra pública estratégica, éstos en su conjunto, no podrán superar un veinticinco por ciento (25%), del total de la valoración preestablecida en el pliego de condiciones, incluido en su caso, el porcentaje previsto en el párrafo primero del artículo 23 de la Ley General de Contratación Pública, el previsto en el artículo 55 de este Reglamento, así como los previstos en otras disposiciones legales y reglamentarias vigentes. Lo anterior con el fin de asegurar que el pliego de condiciones contenga, además, otros factores de evaluación, que garanticen la satisfacción del interés público en la adquisición del bien, obra o servicio.

El sistema digital unificado ordenará en forma automatizada las ofertas, de manera que la Administración revisará inicialmente la admisibilidad de las tres ofertas que queden como potencialmente mejor puntuadas, con el fin de generar eficiencia y transparencia en el proceso.

La evaluación automatizada no aplicará cuando se incorporen elementos de evaluación adicionales al precio que requieran una evaluación particular o cuando la Administración determine en forma razonada que no resulta conveniente su aplicación

### ***Desempate.***

En cuanto al desempate de las licitaciones, en el Artículo 97 Ley General De Contratación Pública (N° 9986) se establece que las condiciones deberán fijarse las cláusulas de desempate y en caso de que éste persista, lo definirá la suerte.

En este último supuesto, si el pliego de condiciones no definiera otro método, se convocará a los oferentes cuya propuesta tenga la misma puntuación a un sorteo público, el cual se realizará en el lugar, fecha y hora que defina la Administración, utilizando para ello los dados, monedas o cualquier otro sistema que cumpla con el principio de transparencia. De todo ello se levantará un acta que será suscrita por los asistentes al evento y posteriormente se adoptará el acto de adjudicación, todo lo anterior deberá constar en el sistema digital unificado.

De mantenerse la igualdad, la Administración considerará como factor de evaluación de desempate para la contratación, una puntuación adicional a las PYMES que han demostrado su condición a la Administración según lo dispuesto en este Reglamento, la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas y sus reformas, Ley N°8262 de 02 de mayo de 2002 y sus reglamentos, así como el artículo 34 de la Ley de Desarrollo, Promoción y Fomento de la Actividad Agropecuaria Orgánica, Ley N°8591 del 28 de junio de 2007 y sus reglamentos, y el DE-37911-MAG Sistema de Registro del Ministerio de Agricultura y Ganadería para certificar condición de pequeño y mediano productor agropecuario (PYMPA), del 19 de agosto de 2013.

En caso de empate, las Instituciones o Dependencias de la Administración Pública, deberán incorporar la siguiente puntuación adicional:

- a) PYME de industria 5 puntos.
- b) PYME de servicio o agropecuaria 5 puntos.
- c) PYME de comercio 2 puntos.

En caso de que el empate entre PYMES persista se definirá por lo dispuesto en el primer párrafo de este artículo o el pliego de condiciones respectivo.

### **Garantías de cumplimiento**

Las garantías de cumplimiento también podrán ser extendidas por bancos internacionales de primer orden, según reconocimiento que haga el Banco Central de Costa Rica, cuando cuenten con un corresponsal autorizado en el país, siempre que sean emitidas conforme la legislación costarricense y sean ejecutables en caso de ser necesario.

Los bonos y certificados se recibirán por su valor de mercado y deberán acompañarse de una estimación efectuada por un operador de alguna de las bolsas legalmente reconocidas.

Se exceptúan de presentar estimación, los certificados de depósito a plazo emitidos por bancos estatales, cuyo vencimiento ocurra dentro del mes siguiente a la fecha en que se presenta. En caso de que se emita físicamente, el bono deberá depositarse según lo establecido por la Administración contratante, la cual será responsable de su custodia. No se

reconocerán intereses por las garantías mantenidas en depósito por la Administración; sin embargo, los que devenguen los títulos hasta el momento en que se ejecuten, pertenecen al dueño.

Las garantías de cumplimiento pueden rendirse en cualquier moneda extranjera o bien en su equivalente en moneda nacional, al tipo de cambio de referencia para la venta, calculado por el Banco Central de Costa Rica, vigente al día anterior de la suscripción del contrato. El contratista está obligado a mantener actualizado el monto de la garantía, por las variaciones de tipo de cambio que le puedan afectar.

#### ***Sustitución de garantía de cumplimiento y retenciones.***

En el Artículo 112 de la Ley General De Contratación Pública (N° 9986) se menciona que las garantías de cumplimiento podrán ser sustituidas en cualquier momento, a solicitud del contratista, previa aceptación de la Administración, siempre que con ello no desmejore los términos de la garantía original.

A solicitud del contratista y previa autorización de la Administración, cuando lo estime conveniente, se podrán sustituir las retenciones por una garantía adicional. La Administración podrá solicitar la sustitución de garantías que presenten riesgos financieros de no pago, como cuando su emisor esté intervenido.

La Administración deberá solicitar la sustitución de la garantía en forma inmediata cuando ésta haya sido ejecutada y continúe la ejecución contractual de modo que satisfaga el monto y plazo según las condiciones contractuales.

#### ***Devolución de las garantías de cumplimiento y retenciones.***

El Artículo 113 Ley General De Contratación Pública (N° 9986) indica que Administración tiene la facultad de devolver parcialmente la garantía de cumplimiento, a solicitud del contratista, en proporción a la parte ya ejecutada cuando sean factibles entregas parciales del objeto contratado. Esta situación deberá advertirse en el respectivo pliego de condiciones, sin perjuicio de una valoración particular en la fase de ejecución contractual, mediante acto motivado.

La garantía de cumplimiento será devuelta a solicitud del interesado, dentro de los veinte días hábiles siguientes a la fecha en que la Administración haya recibido de forma definitiva y a satisfacción el objeto contractual.

Para el caso de otras garantías o retenciones serán devueltas, dentro del plazo de veinte días hábiles siguientes a la fecha en que la Administración haya recibido de forma definitiva y a satisfacción el objeto contractual o conforme lo establezca la Administración en el pliego respectivo.

***Aplicación de multas y cláusulas penales.***

Conforme al artículo 47 de la Ley General de Contratación Pública, para ejecutar las multas y cláusula penal la Administración deberá emitir un acto motivado, con indicación de la prueba que lo sustente. En contra de esa decisión, el afectado podrá interponer los recursos de revocatoria y apelación, los cuales deberán presentarse dentro de los tres días hábiles siguientes a la notificación del acto. La resolución de dichos recursos agota la vía administrativa.

El cobro de las multas podrá hacerse con cargo a las retenciones del precio que se hubieran practicado y los saldos pendientes de pago. En caso de que ninguna de esas dos alternativas resulte viable, se ejecutará la garantía de cumplimiento hasta por el monto respectivo. Para el cobro de las multas, no será necesario demostrar la existencia del daño o perjuicio.

En caso de incumplimiento total de las obligaciones por parte del contratista, no procede el cobro de multas, posteriores a ese momento, sino la ejecución de la garantía de cumplimiento y la resolución del contrato, sin perjuicio de otras responsabilidades administrativas y civiles que se deriven de dicho incumplimiento.

El cobro por concepto de multas o cláusula penal no podrá superar el veinticinco por ciento (25%) del precio del contrato incluidas sus modificaciones.

La omisión de cobro ocasionará responsabilidad civil y administrativa del funcionario omiso, conforme a lo previsto en el artículo 125, inciso k) de la Ley General de Contratación Pública.

### CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

En palabras de Franco (2011) el marco metodológico es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema en estudio.

En este sentido, los autores Tamayo y Tamayo (2012) define al marco metodológico como un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento, dicho conocimiento se adquiere para relacionarlo con las hipótesis presentadas ante los problemas planteados.

También para el autor Arias (2012) el marco metodológico es el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema.

A continuación, se detallan todos los aspectos metodológicos pertinentes para dar validez a esta investigación y de esta manera, el lector pueda reconocer cada situación que se presentó durante la aplicación de esta, así como conocer a profundidad el tipo de enfoque, el tipo de estudio y las técnicas utilizadas durante la investigación.

#### **Enfoque metodológico.**

Esta investigación se aplicará bajo el enfoque mixto ya que implica un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos de forma numérica y descriptiva en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder al planteamiento del problema. La aplicación del enfoque y método mixto nace de la necesidad de dar respuesta al problema de investigación, que se inicia con la observación y evaluación de los distintos factores y aspecto que permite plantear supuestos o ideas.

Con respecto a enfoque mixto Valdés, Nieto y Lázaro (2015) mencionan que es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento, y justifica la utilización de este enfoque en su estudio considerando que ambos métodos (cuantitativo y cualitativo) se entremezclan en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita la triangulación como forma de encontrar diferentes caminos y obtener una comprensión e interpretación, lo más amplia posible, del fenómeno en estudio.

Parafraseando lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2003), el enfoque cuantitativo tiene características como son el hecho de reflejar, medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación en donde se busca dar respuesta a las interrogantes de ¿cada cuánto ocurren y con qué magnitud?

Según Cauas (2015) una vez planteado el problema de estudio, el investigador o investigadora considera lo que se ha investigado anteriormente y construye un marco teórico, del cual deriva una o varias teorías las cuales somete a prueba mediante el empleo del diseño de investigación.

Es importante mencionar que una investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible, es decir que los fenómenos que se observan o miden no deben ser afectados por el investigador, quien debe evitar en lo posible que sus temores, creencias, deseos y tendencias influyan en los resultados del estudio o interfieran en los procesos y que tampoco sean alterados por las tendencias de otros.

Según Bergman (2008) la investigación cuantitativa pretende identificar leyes “universales” y causales. La búsqueda cuantitativa ocurre en la “realidad externa” al individuo.

El enfoque cualitativo busca principalmente dispersión o expansión de los datos e información mientras que el cuantitativo pretende, de manera intencional, acotar la información. Ambos enfoques resultan muy valiosos y han realizado notables aportaciones al avance del conocimiento.

En relación a lo mencionado anteriormente, el objetivo del análisis cuantitativo es que la meta principal es la formulación y demostración de teorías, siguiendo rigurosamente el proceso y, de acuerdo con ciertas reglas lógicas, los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento.

Con respecto a la recolección de datos, esta se basa en instrumentos estandarizados. Es uniforme para todos los casos. Los datos se obtienen por observación, medición y documentación. Se utilizan instrumentos que han demostrado ser válidos y confiables en estudios previos o se generan nuevos basados en la revisión de la literatura y se prueban y ajustan. Las preguntas, ítems o indicadores utilizados son específicos con posibilidades de respuesta o categorías predeterminadas.

Puntos importantes para considerar con respecto a un análisis cuantitativo es que los planteamientos que se van a investigar son específicos y delimitados desde el inicio de un estudio. Además, las hipótesis se establecen antes de recolectar y analizar los datos. En donde la recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis, en procedimientos estadísticos.

Una investigación de tipo mixta debe ser lo más objetiva posible, evitando que afecten las tendencias del investigador u otras personas, dichos estudios siguen un patrón predecible y estructurado ya que se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo o muestra. Con esto se puede decir que la meta principal de los estudios mixtos es la formulación y la demostración de teorías que utilizan la lógica o razonamiento deductivo.

En resumen, para Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2006), los estudios con enfoque mixto representan un “conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

### **Tipos de investigación.**

En palabras del autor Grajales (2000) se puede mencionar que existen diversas formas de identificar su práctica o aplicación en la investigación. De modo que la investigación se puede clasificar de diversas maneras. Enfoques positivistas promueven la investigación empírica con un alto grado de objetividad suponiendo que, si alguna cosa existe, existe en alguna cantidad y su existe en alguna cantidad se puede medir. Esto da lugar al desarrollo de investigaciones conocidas como cuantitativas, las cuales se apoyan en las pruebas estadísticas tradicionales.

En este sentido es importante citar que existen cuatro tipos de investigación, los cuales son; estudio descriptivo, estudio exploratorio, estudio correlacional y estudio explicativo, a continuación, y tomando como referencia las palabras del autor Hernández (2018), se describe cada tipo de investigación.

Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar.

Así como los estudios exploratorios sirven fundamentalmente para descubrir, encausar el rumbo y prefigurar, las investigaciones descriptivas son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. En este tipo de estudios el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá es decir qué conceptos, variables, componentes, se van a analizar y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos, ya sean personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos.

Ahora bien, en cuanto a los estudios exploratorios se llevan a cabo cuando el propósito es examinar un fenómeno o problema de investigación nuevo o poco estudiado, sobre el cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.

Con respecto a la investigación de tipo correlacional, esta tiene en alguna medida un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa. La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Las correlaciones pueden ser positivas o negativas.

Si es positiva, significa que los casos que muestren altos valores en una variable tenderán también a manifestar valores elevados en la otra variable. Si es negativa, implica que casos con valores elevados en una variable tenderán a mostrar valores bajos en la otra variable.

Ahora bien, un estudio explicativo va más allá de la descripción de fenómenos, conceptos o variables o del establecimiento de relaciones entre estas; están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos de cualquier. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.

Finalmente es importante mencionar que la investigación en cuestión de tipo exploratoria descriptiva, ya que se pretende analizar cómo es el proceso aplicado para la liquidación de gastos y al mismo tiempo describir de manera clara y específica como se da cada uno de procedimientos y si se aplican en el marco de la Ley General De Contratación Pública (N° 9986)

### **Método de la investigación.**

Los métodos y técnicas de investigación permiten descubrir procesos y adquirir nuevos conocimientos sobre ellos. De manera general, el procedimiento que propone el método científico es el siguiente:

1. Seleccionar un fenómeno u objeto de investigación.
2. Observarlo y analizarlo, destacando sus características más importantes.
3. Recabar toda la información que exista sobre el objeto que se investiga, considerando sus cambios y/o transformaciones.

### ***Método analítico***

Gutiérrez y Sánchez (1990) lo define como aquel “que distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de los elementos por separado. Este método es útil cuando se llevan a cabo trabajos de investigación documental, que consiste en revisar en forma separada todo el acopio del material necesario para la investigación.

### ***Método deductivo***

Para Canos (1975), el método deductivo es una forma de razonamiento que parte de una verdad universal para obtener conclusiones particulares. En la investigación científica, este método tiene una doble función encubrir consecuencias desconocidos de principios conocidos el método deductivo se contrapone a la inducción.

### ***Método histórico o sintético***

Según Gutiérrez y Sánchez, (1990) este método es el que analiza y sintetiza la información recopilada, lo que permite ir estructurando las ideas. Los mismos autores citan como ejemplo la labor de la investigación que realiza un historiador al tratar de reconstruir y sintetizar los hechos de la época que está investigando. Este ejemplo nos permite precisar que el análisis y la síntesis son métodos que se complementan entre sí no se da uno sin el otro.

Finalmente es importante mencionar que para esta investigación aplica el método de carácter analítico, ya que lo que pretende la investigación es analizar cada uno de los procesos aplicados en la oficina del Banco de Costa Rica, San Vito en cuanto al manejo de los gastos y pagos.

### **Diseño de la investigación.**

Para los autores Hernández, Fernández y Baptista (2003) el término diseño se refiere al plan o estrategia creada para obtener la información que se desea, en cuanto al enfoque cuantitativo, el investigador utiliza su o sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencia respecto de los lineamientos de la investigación, además el enfoque cuantitativo debe ser estructurado, mientras que

cualitativo el abierto, flexible, construido durante el trabajo de campo o realización del estudio.

Dichos autores también sugieren a quien se inicia dentro de la investigación comenzar con estudios que se basen en un solo diseño y, posteriormente, desarrollar indagaciones que impliquen más de un diseño, si es que la situación de investigación así lo requiere. Utilizar más de un diseño eleva considerablemente los costos de la investigación.

Además, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) estos diseños llegan a incluir una o más variables independientes y una o más dependientes. Asimismo, pueden utilizar prepruebas y pospruebas para analizar la evolución de los grupos antes y después del tratamiento experimental. Desde luego, no todos los diseños experimentales “puros” utilizan preprueba, aunque la posprueba sí es necesaria para determinar los efectos de las condiciones experimentales.

En mención de lo anterior, queda claro que la investigación a realizar es de carácter cualitativo exploratorio, así como cualitativo investigación-acción en donde se busca que el enfoque cualitativo sea estructurado, predeterminado, es decir que precede a la recolección de los datos, mientras que en el ámbito cualitativo sea abierto, flexible, construido durante el trabajo de campo o realización del estudio.

El enfoque cualitativo busca principalmente dispersión o expansión de los datos e información mientras que el cuantitativo pretende, de manera intencional, acotar la información. Ambos enfoques resultan muy valiosos y han realizado notables aportaciones al avance del conocimiento.

La investigación cualitativa nos brinda una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de los fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares. Los métodos cuantitativos han sido los más usados por las ciencias llamadas exactas o naturales mientras que los cualitativos se han empleado más bien en disciplinas humanísticas.

Para esta investigación, el diseño utilizado es de carácter no experimental transversal, de tipo descriptiva ya que con dicha exploración lo que pretende es describir como aplican

el proceso de manejo de los gastos y pagos en la oficina del Banco de Costa Rica de San Vito, para comprobar que este se apegue a la Ley General De Contratación Pública (N° 9986)

### **Sujetos y fuentes de información.**

De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2006), los sujetos son todas aquellas personas físicas o corporativas que brindarán la información para la investigación, mientras que las fuentes de información son instancias de donde surgen las ideas de investigación, como materiales, escritos, audiovisuales, teorías, entre otros aspectos.

#### ***Sujetos de información.***

Según Soberón (2018) los sujetos de información son todos aquellos medios de los cuales procede la información, que satisfacen las necesidades de conocimiento de una situación o problema.

1. *Población de interés:* la población se conoce como el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación (Pineda et al, 1994, p.108) Reconociendo lo anterior la población de interés para la presente investigación es el cuerpo administrativo de la sede de BCR de San Vito de Coto Brus, siendo un total de 22 personas.
2. *Tipo de muestreo:* El tipo de muestreo para esta investigación es el muestreo por conveniencia el cual se define como aquella muestra que se elige de acuerdo con la conveniencia de investigador, le permite elegir de manera arbitraria cuántos participantes puede haber en el estudio (Hernández, 2021, p.3)
3. *Tamaño de la muestra:* El tamaño de muestra permite a los investigadores saber cuántos individuos son necesarios estudiar, para poder estimar un parámetro determinado con el grado de confianza deseado (López 2004, p.69) En este sentido el tamaño de la muestra para esta investigación es parte del cuerpo administrativo de la sede de BCR de San Vito de Coto Brus, siendo un total de 3 personas.
4. *Selección y distribución de la muestra:* selección de muestras hace referencia a la manera en la que se extraen los registros de una población para incluirlos en una

muestra (Hernández Sampieri et al. 2006, p.34) Para la investigación en cuestión serán el encargado de la oficina, oficial operativo y suplente de la sede de BCR de San Vito de Coto.

### ***Fuentes de información.***

Para Dankhe (1986) existen tres tipos de fuentes de información para completar una investigación de calidad, dichas fuentes son las primarias, secundarias y terciarias. A continuación, se describe cada una de estas fuentes, así como su importancia dentro de una investigación.

1. *Fuentes primarias:* Las fuentes primarias son aquellas de carácter directo y generalmente son las más utilizadas para la elaboración de un marco teórico, ejemplos de este tipo de fuentes son los libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias e incluso las películas. Reconociendo lo anterior las fuentes primarias usadas para la presente investigación son Ley General De Contratación Pública (N° 9986), libros, artículos de periódicos y tesis académicas.
2. *Fuentes secundarias:* es aquella que permite conocer hechos a partir de documentos elaborados por otros investigadores, algunos ejemplos de este tipo de fuente podrían ser los documentos del campo de la comunicación dentro de las organizaciones. Reconociendo lo anterior las fuentes secundarias usadas para la presente investigación son comentarios de libros y tesis.
3. *Fuentes terciarias:* son aquellas que generan datos específicos de las empresas industriales. Reconociendo lo anterior las fuentes terciarias usadas para la presente investigación son reportes con información propia de la organización.

### **Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de datos.**

Medina et al. (2023) mencionan que las técnicas e instrumentos de investigación son los procedimientos o formas de obtener los datos del tema en estudio. Se apoya en las

herramientas para recopilar, organizar, analizar, examinar y presentar la información encontrada.

A continuación, se presentan las técnicas de investigación y los respectivos instrumentos utilizados en esta investigación, de acuerdo con cada una de las variables aplicadas:

1. Cuestionario: es uno de los instrumentos más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.217).
2. Observación: este instrumento hace referencia a observar una situación, fenómeno o hecho en específico para a partir de dicha observación realizar un análisis y dar respuesta a las interrogantes planteadas.

Los instrumentos de investigación que se utiliza para el presente estudio son

1. Matriz de análisis: es un instrumento que permite el análisis y la interpretación de la operatividad de alguna actividad en específico, que está siendo investigada.
2. Encuesta: Aravena y Cols. (2006) la definen como una estrategia de investigación basada en las declaraciones verbales de una población concreta. Es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados,
3. Entrevista: Es un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación, para conseguir datos con respecto a la investigado.
4. Lista verificación: esta permite controlar el cumplimiento de diversos requisitos o recopilar datos de forma ordenada y sistemática.
5. Flujo de proceso: es una representación gráfica que muestra las variaciones y relaciones de una serie de acciones con uno o varios objetivos.

### **Variable de investigación.**

Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen que el concepto de variable se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, procesos, hechos y fenómenos, los

cuales adquieren diversos valores respecto de la variable medida. Por ejemplo, la inteligencia, ya que es posible clasificar a las personas de acuerdo con esta variable; no todos los individuos la poseen en el mismo grado, es decir, varían en inteligencia.

Una variable es una propiedad o concepto que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse o bien que sea capaz de adquirir diferentes valores que pueden ser registrados por un instrumento de medición. Ejemplos de variables son: edad, género, depresión, liderazgo, exposición a un programa televisivo, ventas de un producto, preferencia de una red social en internet, presión arterial, dosis diaria administrada de un medicamento, satisfacción laboral, tiempo que tarda en manifestarse una enfermedad entre otra serie de factores.

Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables en las hipótesis y teorías, en este caso, se les suele denominar constructos o construcciones hipotéticas.

#### **Variable 1. Proceso de manejo de gastos y pagos.**

1. *Definición conceptual:* Un proceso puede ser definido como un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que, a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas también de materiales o información con valor añadido. Los procesos deben estar correctamente gestionados empleando distintas herramientas de la gestión de procesos (Maldonado, 2011, p.7)
2. *Definición operativa:* cada proceso del manejo de gastos y pagos, aplicado dentro de la BCR San Vito es aplicado por el oficial de operaciones o bien por el encargado de oficina bajo una serie de parámetros establecidos previamente por la misma entidad.
3. *Definición instrumental:* para esta variable de investigación se aplicará los siguientes instrumentos: matriz de análisis del manejo de gastos y pagos en primer semestre del 2023 y entrevista al gerente de oficina del BCR San Vito.

#### **Variable 2. Flujo de manejo de gastos y pagos.**

1. *Definición conceptual:* Un flujo es la representación gráfica de la secuencia de una serie de rutinas simples en donde se pretende indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución, es decir, viene a ser la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo. (Manene, 2011, p.1)
2. *Definición operativa:* la oficina comercial dentro de su flujo normal de pagos y liquidación de gastos, lo que hace es efectuar los pagos correspondientes a cada gasto, según estos de vayan dando y posteriormente carga la respectiva información de cada pago en el sistema SICOOP
3. *Definición instrumental:* para esta variable de investigación se aplicarán dos instrumentos, los cuales son; entrevista aplicada al oficial operativo, quien es el encargado del manejo de gastos y pagos, finalmente una lista verificación de las conciliaciones del primer semestre 2023

### **Variable 3. Ley General de Contratación Pública (N° 9986).**

1. *Definición conceptual:* esta nueva ley agiliza los procesos de contratación con el fin de que el Estado pueda responder con más rapidez a las diferentes necesidades en este ámbito; además, ordena de manera transparente los mecanismos de contratación al establecer un sistema digital unificado para toda actividad contractual en que medie el empleo de fondos públicos. (Castillo y Ocampo, 2022, p. 22)
2. *Definición operativa:* el Banco de Costa Rica por ser una entidad pública, está en publicación de cumplir con los lineamientos establecidos por la nueva Ley General de Contratación Pública (N° 9986).
3. *Definición instrumental:* para esta variable de investigación se aplicarán los siguientes instrumentos, construir un flujo de proceso y realizar una entrevista al oficial operativo, quien es el encargado del manejo de gastos y pagos.

### **Variable 4. Mejoras en el proceso de gastos y pagos.**

1. *Definición conceptual:* El pago o cumplimiento es fundamentalmente un modo de terminación de las obligaciones y en este sentido el gasto se describe como la

obligación que tiene una entidad o persona por la adquisición de productos o servicios. (Priego, 2016, p.8).

2. *Definición operativa:* en cuanto al proceso de gastos y pagos aplicados en la oficina del Banco de Costa Rica San Vito realiza solo ciertos pagos y de igual forma líquida solo una serie de gastos permitidos por la oficina ya que todos los gastos mayores deben cancelar el departamento de contratación administrativa.
3. *Definición instrumental:* para esta variable de investigación se aplicarán los siguientes instrumentos: encuesta aplicada a los encargados del área, en donde se expongan los aspectos a mejorar, construir nuevo flujo de proceso.

**Tabla 4.** *Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables de la investigación.*

<b>Objetivo específico</b>	<b>Variable de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición instrumental</b>
Conocer el proceso que realiza la agencia del Banco de Costa Rica (Oficina San Vito Coto Brus) en el manejo de los gastos y pagos.	Proceso de manejo de gastos y pagos.	El proceso es una serie de pasos que se llevan a cabo para lograr algo. En este caso se va a analizar el proceso de gastos y pagos que lleva a cabo la agencia del BCR en San vito de Coto Brus.	Procesos que aplica la agencia de San Vito con respecto a la ley N° 9986	Matriz de análisis del manejo de gastos y pagos en primer semestre del 2023. (véase anexo 1)  Entrevista al gerente de oficina del BCR San Vito (véase anexo 2)
Analizar el flujo de manejo de cada línea en cuanto a los gastos y pagos, así como la conciliación en el presupuesto asignado.	Flujo de manejo de gastos y pagos.	El flujo hace referencia a la secuencia de una serie de rutinas simples en donde se pretende indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución.	Conciliación del presupuesto en el flujo.	Entrevista al oficial operativo (encargado del manejo de gastos y pagos). (véase anexo 3)  Verificación de las conciliaciones del primer semestre 2023 (véase anexo 4)

Comparar el proceso utilizado en el año 2023 en la agencia del Banco de Costa Rica (Oficina San Vito Coto Brus) con relación a lo que establece la normativa Ley General de Contratación Pública (N° 9986).	Ley General de Contratación Pública (N° 9986).	La Ley General de Contratación Pública busca como uno de sus objetivos reunificar el sistema de compras públicas, mediante la utilización de procedimientos realizados en un único sistema digital.	Proceso de gastos y pagos del año 2023.  Aplicación de la ley N° 9986 en el manejo de gastos y pagos.	Entrevista al Oficial Operativo (véase anexo 5)  Flujo de proceso (véase anexo 6)
Proponer mejoras al proceso de gastos y pagos, que se articule estrictamente en cumplimiento a la Ley N° 9986.	Mejoras en el proceso de gastos y pagos.	El pago es terminación de las obligaciones y el gasto es esa obligación.	Estrategia de mejoras en el proceso de gastos y pagos.	Encuesta aplicada al encargado del área, en donde se expongan los aspectos a mejorar. (véase anexo 7)

---

Fuente: Elaboración propia. (2023)

## CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Este capítulo es uno de los más relevante de la investigación ya que es aquí en donde se analizan todos los datos recopilados a lo largo de la investigación. En este apartado se ordena toda la información de manera que sea comprensible y que nos dicte las conclusiones obtenidas a raíz de cada etapa de la investigación.

### 1. Proceso que realiza la agencia del Banco de Costa Rica (Oficina San Vito Coto Brus) en el manejo de los gastos y pagos.

Con el estudio de esta variable, se pretende identificar y conocer, como es el proceso que realiza la oficina comercial de Banco de Costa Rica en San Vito de Coto Brus, con respecto al manejo de los gastos y los respectivos pagos.

Para alcanzar dicho objetivo se hace la aplicación de dos instrumentos, los cuales son; una matriz de análisis del manejo de gastos y pagos en primer semestre del 2023 y posteriormente una entrevista al gerente de oficina del BCR San Vito.

A continuación, se presentan cada uno de los instrumentos aplicados para esta variable, así como el análisis de los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos.

**Tabla 5.** *Matriz de análisis del manejo de los gastos y pagos que realiza la agencia del Banco de Costa Rica (Oficina San Vito Coto Brus) durante el primer semestre del 2023.*

Rubros	Oficina Comercial	Contratación administrativa
Salarios		X
Horas extra		X
Vacaciones		X
Incapacidades		X
Publicidad		X
Estimaciones		X
Diferencial cambiario		X
Seguros y pólizas		X

Intereses		X
Legales		X
Mantenimientos mayores		X
Mantenimientos menores	X	
Artículos de oficina	X	
Municipalidad	X	
Servicio de mensajería		X
Impuestos	X	
Productos alimenticios	X	
Seguridad		X
Mantenimiento equipo de transporte menores	X	
Mantenimiento equipo de transporte mayores		X
Electricidad	X	
Teléfono	X	
Agua		X
Tarjeta institucional	X	

---

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Con el primer instrumento aplicado, el cual denominamos “matriz de análisis del manejo de gastos y pagos en primer semestre del 2023”, se puede reconocer cuales son los pagos que se aplican directamente en la oficina comercial del Banco de Costa Rica en San Vito de Coto Brus, ya que por la naturaleza de la empresa al ser una entidad gubernamental semiautónoma, muchos de los pagos y los gastos que se efectúan, no se cancelan directamente en la oficina sino que se encarga directamente el departamento de Contratación Administrativa del Banco de Costa Rica en general.

Con la aplicación de este primer instrumento damos cabida a reconocer muchos aspectos importantes en cuanto al proceso que realiza la agencia del Banco de Costa Rica con oficina San Vito Coto Brus en el manejo de los gastos y pagos.

Uno de los aspectos identificados es que la gran mayoría de los gastos son liquidados directamente en el departamento de Contratación Administrativa, porque el porcentaje de rubros a analizar se ve reducido.

Según los resultados del instrumento aplicado, y tomando como referencia lo que establece el manual de Disposiciones Administrativas para la Contratación Pública establecido por la entidad, se pudo evidenciar que los gastos liquidados a nivel de la Oficina Comercial de San Vito Coto Brus son solo gastos menores y que todos aquellos montos más significativos son liquidados por Contratación Administrativa.

**Tabla 6.** *Entrevista al gerente de oficina del Banco de Costa Rica San Vito.*

Pregunta	Respuesta
Exponga cual es el proceso que lleva a cabo cuando va a liquidar alguno de los gastos descritos anteriormente.	<p>Es importante mencionar que el banco ejecuta un presupuesto para cada oficina comercial, del cual la misma puede disponer para liquidar gastos generales, como los descritos anteriormente.</p> <p>El proceso que se aplica es la recepción de las facturas de cada proveedor, posteriormente se revisa que toda la información este acorde con lo establecido y se procede a afectar las cuentas contables para posteriormente hacer los depósitos en las cuentas de los proveedores, cuando se tienen dichos depósitos, estos comprobantes con las facturas, se carga en la herramienta de SICOP para evidenciar el proceso aplicado.</p>
¿Cuándo necesita contratar un producto o servicio, realizan una invitación a participar para que diferentes postulantes puedan ofertar para proveer dicha necesidad?	No, normalmente se contrata a los proveedores ya conocidos.

¿En caso de que la respuesta sea Sí, cuanto es el plazo que aplican para la recepción de ofertas?	No se aplica este procedimiento, solo cuando se trata de contrataciones grandes, pero estas las realiza directamente contratación administrativa.
Si contesto la pregunta n°3 explique cuales son los criterios de evaluación que utiliza para aceptar a uno de los oferentes en específico.	No se utiliza el procedimiento
¿En caso de que la respuesta n° 2 sea NO, explique porque no realizan el proceso de invitación?	En el banco todos los gastos menores como lo son viáticos, artículos de oficina y otros que le mencioné anteriormente no se apega estrictamente a un proceso de licitación de contratos.

---

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Gracias a estos instrumentos podemos reconocer de una manera clara y sencilla cual es el procedimiento que aplica la Oficina del Banco de Costa Rica en San Vito en cuanto a la liquidación de los gastos en los que incurren.

Dentro de los aspectos importantes a destacar es que el banco cuenta con un manual de Disposiciones Administrativas para la Contratación Pública en el cual se establece que los únicos gastos que se liquidan directamente en la oficina comercial son los gastos de carácter menor y los demás los liquida el departamento de Contratación Administrativa.

Con la aplicación de este instrumento se pudo evidenciar que dentro del proceso que utiliza la Oficina del Banco de Costa Rica en San Vito para la contratación de servicios y compras en general, no se está contemplando uno de los rubros que establece la Ley General de Contratación Pública (N° 9986) en el Artículo 152, el cual ostenta que la Administración invitará mediante el sistema digital unificado a todos los proveedores del bien o servicio inscritos en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores de ese sistema. Esto cuando se requiera la adquisición de cualquier tipo de bien o servicio y aplica tanto para licitaciones menores como mayores.

## **2. Flujo de manejo de cada línea en cuanto a los gastos y pagos, así como la conciliación en el presupuesto asignado.**

Con el estudio de esta variable, se busca conocer el flujo de manejo de cada línea en cuanto a los gastos y pagos, así como la conciliación en el presupuesto asignado la oficina comercial de Banco de Costa Rica en San Vito de Coto Brus.

Para estudiar dicha variable se aplican dos instrumentos los cuales son; entrevista aplicada al oficial operativo, quien es el encargado del manejo de gastos y pagos, finalmente una lista verificación de las conciliaciones del primer semestre 2023 del Banco de Costa Rica San Vito.

A continuación, se presentan cada uno de los instrumentos aplicados para esta variable, así como el análisis de los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos.

**Tabla 7.** *Entrevista al oficial operativo de Banco de Costa Rica San Vito.*

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
<p>Explique, cual es el flujo de proceso aplica cuando van a liquidar algunos de los gastos que le corresponde a la oficina comercial.</p>	<p>En la oficina tenemos dos maneras de realizar compras, una es por medio de una Tarjeta Institucional la cual es una tarjeta de débito con un límite de 450mil colones, la cual está asignada al gerente de oficina y al oficial operativo, con ella se pueden realizar compras de materiales de oficina, combustible, alimentación entre otros productos, solo que estas tienen un límite de 20mil colones por compra y el límite máximo de la tarjeta es de 450mil colones.</p> <p>Todas las compras realizadas con dicha tarjeta deben ser liquidados en un plazo no mayor a 3 días después de realizada la compra, esto por políticas de orden contable.</p> <p>La otra forma de pagar un bien o servicio y por ende liquidarlo es con un depósito a la cuenta del proveedor contra factura.</p>
<p>¿Por qué en la oficina no aplican un proceso de invitación de proveedores cuando requieren algún producto o servicio?</p>	<p>No se aplica porque la mayoría de los gastos liquidados en la oficina comercial son aquellos que el Conglomerado Financiero BCR en las Disposiciones para la Contratación Pública, define</p>

<p>¿Cuánto es el presupuesto del que disponen en la oficina comercial para los gastos menores o bien los gastos que no son cancelados por Contratación Administrativa?</p>	<p>como gastos menores, que son aquellos gastos menores a 450mil colones.</p> <p>Cada oficina comercial dispone de un monto de 450mil colones del cual no se puede disponer en un solo tracto, sino que las partidas utilizadas serán en función de rangos gerenciales, es decir que, si una compra es mayor a 100mil colones y hasta 250mil, no la puede cancelar el Gerente De Oficina, sino que requiere una autorización del Gerente Local y cuando los gastos sean entre 250mil colones y 450mil colones, estos deben ser aprobados por el Gerente Regional o bien el Gerente de Contratación Administrativa, en ambos casos debe ir con al menos tres cotizaciones de proveedores diferentes. Este procedimiento es el que establece el manual de Disposiciones para la Contratación Publica en el Conglomerado Financiero BCR</p>
<p>¿Como es el procedimiento cuando van a realizar un gasto que no se pueda cancelar en la oficina comercial?</p>	<p>En estos casos el manual de Disposiciones para la Contratación Publica en el Conglomerado Financiero BCR establece quede estos gastos se encarga únicamente el departamento de Contratación Administrativa, en la oficina comercial no tenemos ninguna injerencia, más que hacer un informe justificando cuando se requiere hacer algún gesto que no está contemplado dentro de los gastos menores que se pueden liquidar de caja chica, esto para que el departamento correspondiente realice la contratación.</p>
<p>¿Como realizan las conciliaciones del presupuesto asignado?</p>	<p>Generalmente se analiza cada una de las afectaciones en las diferentes cuentas contables contra las facturas correspondientes, para identificar que no haya alguna anomalía. Por ejemplo: cuando hay un gasto producto de alimentación por una reunión en la oficina, se revisa que la factura esté acorde con el presupuesto establecido en la normativa, que son solo ₡5000 colones por persona, posteriormente se</p>

---

revisa que se haya hecho la afectación correcta a la cuenta contable que corresponde y luego se revisa que estén los recibos de los depósitos correspondientes al pago en la cuenta del proveedor.

---

Fuente: Elaboración propia. (2023)

La aplicación de esta entrevista fue crucial para la investigación en cuestión, ya que gracias a esta se pudieron conocer una serie de aspectos indispensables en cuanto al manejo de gastos y la liquidación de estos, realizado en la Oficina Comercial de San Vito, del Banco de Costa Rica.

Dentro de los aspectos identificados, de mayor importancia es que en la oficina comercial tiene una Tarjeta Institucional designada al Gerente de Oficina y otra al Oficial Operativo, con la cual realizan la contratación de servicios continuos y compra de artículos de uso frecuente en la oficina. Dichas compras deben ser liquidadas en un plazo no mayor a 3 días desoyes de efectuada una compra y se lleva un control diario de uso de la Tarjeta.

Otro aspecto identificado es que la oficina comercial también cuenta con un fondo de caja chica el cual debe ser utilizado para gastos menores, necesarios y urgentes pero dichos gastos deben ajustarse a al monto máximo de 450mil colones, el cual se definen según atribuciones gerenciales, las cuales se detallan de la siguiente manera; las compras menores a 100mil colones son aprobadas por el Gerente de la Oficina, las compras de 100mil colones en adelante y hasta 250mil colones las aprueba el Gerente Local y aquellas compras que van desde los 250mil colones y hasta los 450mil las aprueba el Gerente Regional o bien el Gerente de la Contratación Administrativa.

También podemos rescatar que si existiera una compra de un monto mayor a 450mil colones ya pasaría como una compra mayor, la cual aplica dentro de las funciones de Contratación Administrativa.

**Tabla 8.** *Verificación de las conciliaciones del primer semestre 2023*

---

**Lista para verificar conciliaciones**

---

**Fecha:**

---

<b>1. Datos de la conciliación</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>
Título de la conciliación (fecha de corte)	X	
Fecha de elaboración	X	
Fecha de Corte de la conciliación	X	
Código contable de la cuenta a conciliar	X	
Nombre de la cuenta a conciliar	X	
La conciliación se encuentra debidamente firmada.	X	
2. Fichas presupuestales	Cumple	No cumple
El número de contrato de fichas de la conciliación coincide con las reportadas en la conciliación.	X	
El valor reportado por cada proveedor en la ficha coincide con la conciliación.	X	
3. Ejecución presupuestal	Cumple	No cumple
El valor reportado por cada proveedor en la ejecución presupuestal coincide con el reportado en la conciliación.	X	
La sumatoria de las columnas de total ejecutado se encuentra debidamente elaborado.	X	
4. Gasto contable	Cumple	No cumple
El valor reportado por cada proveedor coincide con la conciliación.	X	
La clasificación del gasto corresponde al objeto del contrato.	X	
5. Validación de conciliación	Cumple	No cumple
El saldo contable coincide con el saldo ejecutado.	X	
El saldo ejecutado coincide con el saldo de las fichas de proveedores.	X	
El saldo contable coincide con el saldo contable.	X	
Las observaciones y análisis de las conciliaciones con coherentes entre valores, nombres de cuentas y objeto del contrato.	X	

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Con la verificación de las conciliaciones se pudo identificar que la Oficina Comercial del Banco de Costa Rica, en San Vito Coto Brus, ordena cada afectación de las partidas

contables con sus respectivos gastos según lo que establece su propio manual de Disposiciones para la Contratación Pública.

### **3. Proceso utilizado en el año 2023 en la agencia del Banco de Costa Rica (Oficina San Vito Coto Brus) con relación a lo que establece la normativa Ley General de Contratación Pública (N° 9986).**

Analizar esta variable es de carácter fundamental en la investigación ya que con ella se podrá identificar si el proceso que aplica la oficina comercial de Banco de Costa Rica en San Vito de Coto Brus se apega a los establecido por la Ley General de Contratación Pública (N° 9986).

Para el análisis de esta variable se aplican dos instrumentos que consisten en la creación de un flujo de procesos para la liquidación de gastos, con referencia a los datos históricos del primer semestre del año 2023 y el otro instrumento es una pequeña entrevista al Oficial Operativo de la Oficina Comercial de Banco de Costa Rica en San Vito de Coto Brus.

A continuación, se presentan cada uno de los instrumentos aplicados para esta variable, así como el análisis de los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos.

**Tabla 9.** *Encuesta al oficial operativo de la oficina comercial del Banco de Costa Rica de San Vito Coto Brus.*

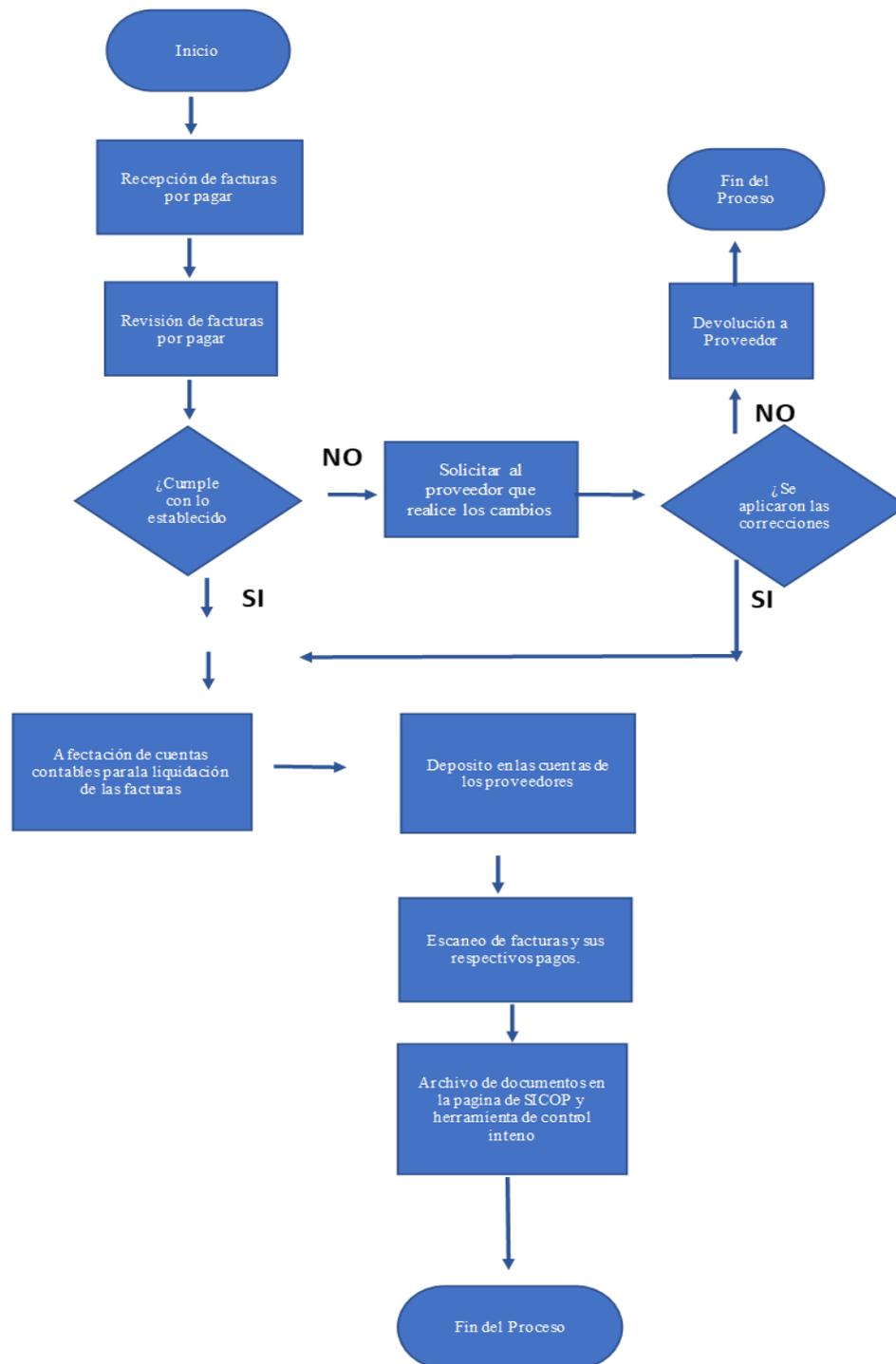
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
¿Conoce usted, la Ley General de Contratación Pública (N° 9986) y los lineamientos establecidos por la misma, ¿para las instituciones públicas?	Realmente no estoy tan al tanto de lo que establece la ley, básicamente sé que todas las instituciones públicas deben apegarse a los lineamientos que establece esta ley cuando se debe contratar algún bien o servicio.
¿Cree usted que el proceso que se realiza actualmente en la Oficina Comercial se apega a los lineamientos de la Ley General de Contratación Pública (N° 9986)?	Supongo que si porque a nivel general del Conglomerado Financiero BCR, existe un manual que establece las Disposiciones Administrativas para la Contratación Pública.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Al aplicar este instrumento se pudo evidencia que existe cierto desconocimiento de la Ley General de Contratación Pública (N° 9986), por parte del Oficial Operativo de la Oficina Comercial del Banco de Costa Rica de San Vito Coto Brus, quien es la persona encargada de gestionar y llevar a cabo todo lo relacionado con el proceso de liquidación de gastos.

Este desconocimiento quizá se debe a que el Banco de Costa Rica dentro de su normativa, establece que todos los gastos mayores a 450mil colones son gestionados únicamente por medio del departamento de Contratación Administrativa y a raíz de esto, los encargados de realizar estos pagos a nivel de la oficina comercial se apegan únicamente a lo que establece su propia normativa y no existe un sistema de capacitación en cuanto a la ley, por medio del departamento de Contratación Administrativa hacia las oficinas comerciales.

**Figura 9.** Flujo de proceso utilizado en el año 2023 en la agencia del Banco de Costa Rica de San Vito Coto Brus.



Fuente: Elaboración propia. (2023)

El flujo de proceso que se describió anteriormente permite una mayor comprensión de todo el procedimiento que realiza la Oficina del Banco de Costa Rica en San Vito de Coto Brus con respecto a la liquidación de los gastos menores en los que incurre la oficina y los cuales son cancelados desde la misma por medio del oficial operativo en un plazo no mayor a 30 días desde la emisión de la factura por parte del proveedor, pero por lo general en la oficina comercial los cancelan el mismo día que le proveedor emite la factura o en plazo menor a 3 días.

Es importante mencionar que, dentro del proceso aplicado por la Oficina del Banco de Costa Rica en San Vito, se utiliza la herramienta SICOP únicamente para cargar los datos de los pagos efectuados mes a mes.

#### **4. Mejoras al proceso de gastos y pagos, que se articule estrictamente en cumplimiento a la Ley N° 9986.**

Esta variable tiene como finalidad estudiar posibles mejoras a aplicar en el proceso de gastos y pagos realizados Oficina Comercial del Banco de Costa Rica de San Vito Coto Brus, para estos se articule en el cumplimiento de la Ley General de Contratación Pública (N° 9986).

Para la determinación esta variable también se realiza una entrevista, la cual pretende que el encargado de gestionar el proceso de gastos y pagos realizados Oficina Comercial del Banco de Costa Rica de San Vito Coto Brus, expongan si les parece necesario realizar modificaciones en el proceso realizado actualmente, que se articule en los lineamientos establecidos por la Ley General de Contratación Pública (N° 9986)

A continuación, se presentan cada uno de los instrumentos aplicados para esta variable, así como el análisis de los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos.

**Tabla 10.** Encuesta aplicada al encargado del área, en donde se expongan los aspectos a mejorar.

Pregunta	Respuesta
¿Cree usted que el proceso que realiza la Oficina Comercial del Banco de Costa Rica de San Vito, en cuanto a las compras y liquidación de gastos, es el proceso adecuado?	El proceso que se aplica es bastante ordenado, transparente y se apega totalmente a las disposiciones de contratación pública establecidas en el conglomerado financiero BCR.
¿Cree usted que la Oficina Comercial del Banco de Costa Rica de San Vito debe realizar modificaciones en el proceso de gastos y pagos, que se apeguen más a la Ley General de Contratación Pública (N° 9986)?	Me parece que el proceso que se realiza actualmente está muy bien y se apega estrictamente a las disposiciones de contratación pública establecidas en el conglomerado financiero BCR, pero tengo entendido que dicha Ley fue modificada, por lo que tendría que revisar el departamento correspondiente, si es necesario realizar algunas modificaciones.
¿Usted sugiere que se haga una revisión a las disposiciones administrativas de contratación pública establecidas en el Banco de Costa Rica y posteriormente realizarle modificaciones que se articulen en la Ley General de Contratación Pública (N° 9986)?	Sí, es probable que la nueva ley contenga aspectos que no están siendo aplicados actualmente.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

Una vez concluida toda la parte investigativa, en este capítulo se pretende realizar una recapitulación de todos los aspectos investigados y analizados en los capítulos anteriores para dar una serie de conclusiones y posteriormente recomendación que podrían seguir en la Oficina Comercial del Banco de Costa Rica de San Vito. Es importante mencionar que las recomendaciones emitidas, se basan en todo el estudio realizado en cuanto a la aplicación del proceso de gastos y pagos realizados en la Oficina Comercial del Banco de Costa Rica de San Vito para el cumplimiento adecuado de la Ley General de Contratación Pública (N° 9986).

### **Conclusiones.**

1. Como consecuencia del análisis aplicado al proceso de gastos y pagos que realiza la Oficina Comercial en San Vito de Coto Brus del Banco de Costa Rica, se puede mencionar que dicho proceso se aplicó apegado al propiamente a las Disposiciones Administrativas de Contratación Pública establecidas propiamente por la entidad en cuestión. Dichas disposiciones en apariencia están fundamentadas en la anterior Ley de Contratación Administrativa (Ley N° 7494) la cual es la ley anterior y o la actual.
2. Después de aplicar varios instrumentos se logra identificar que, la Oficina Comercial del Banco de Costa Rica en San Vito de Coto Brus, en la mayoría de los casos, los pagos y gastos que se efectúan, se realizan directamente el departamento de Contratación Administrativa del Banco de Costa Rica en general. Esto por cuestiones de orden legal, sin embargo, en la Oficina Comercial se realiza una serie de pagos que sean de carácter urgente y que el monto de estos sea menor a 450mil colones.
3. Como resultado de la investigación también se pudo observar factores importantes del flujo de proceso aplicado Oficina Comercial de San Vito, Coto Brus del Banco de Costa Rica, entre ellos que este se apega a su propio manual de las Disposiciones Administrativas de Contratación Pública, dicho sea de paso, este manual tiene una

estructura que contempla muchos aspectos legales importantes, están fundamentados en la Ley de Contratación Administrativa (Ley N° 7494), la cual ya no está vigente.

4. Así también, al comparar el proceso de gastos y pagos con relación a lo que establece la normativa Ley General de Contratación Pública (N° 9986) se concluyó que aparte de la persona encargada de realizar este tipo de gestiones (el Oficial Operativo) se desconocen las implicaciones que tiene la Ley en cuestión y esto posiblemente se debe a que el Banco de Costa Rica dentro de su normativa, establece que todos los gastos mayores a 450mil colones son gestionados únicamente por medio del departamento de Contratación Administrativa.
5. Se puede mencionar que sí es necesario una revisión del procedimiento aplicado actualmente por parte de la jefatura correspondiente ya que incluso el encargado del proceso, desconoce las implicaciones que tiene la Ley General de Contratación Pública (N° 9986) a la cual, el Banco de Costa Rica, por ser una entidad Pública, está en la obligación de apegarse estrictamente a lo establecido por la misma, por esto, más adelante se estable una propuesta que plantea una serie de mejoras al proceso de gastos y pagos que den paso al cumplimiento a la ley en estudio.
6. Analizando los resultados obtenidos con las primeras variables se identificaron aspectos importantes en cuanto al proceso que realiza la agencia del Banco de Costa Rica con oficina San Vito Coto Brus en el manejo de los gastos y pagos. Dentro de los principales aspectos es que muchos de los gastos son liquidados directamente en el departamento de Contratación Administrativa, con esto también se evidencio que los gastos liquidados a nivel de la Oficina Comercial de San Vito Coto Brus son solo gastos menores, los cuales se detallaran en el análisis de los resultados, específicamente en el punto número 2.
7. Es importante hacer mención que en los aspectos analizados se pudo identificar que la Oficina del Banco de Costa Rica en San Vito, cuando requieren la adquisición de cualquier tipo de bien o servicio, no se está contemplando uno de los rubros que

establece la Ley General de Contratación Pública (N° 9986) en el Artículo 152, el cual dicta que cada entidad categorizada como entidad pública está en la obligación de invitar mediante el Sistema Digital Unificado (SICOP) todos los proveedores del bien o servicio inscritos en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores de ese sistema, esto es un factor que aplica tanto para licitaciones menores como mayores.

8. También se pudo identificar que la Oficina del Banco de Costa Rica en San Vito, utiliza la herramienta SICOP únicamente para cargar los comprobantes de los pagos efectuados cada mes, esto a raíz de que en la oficina solo se hacen compras menores las cuales no llevan ningún tipo de licitación, sino que se contrata a los proveedores que al encargado le parezca más adecuado, porque se apega al precio y la calidad.
9. Otro análisis realizado es que el propio encargado de aplicar el procedimiento de gastos y pagos no conoce los lineamientos establecidos por Ley General de Contratación Pública (N° 9986) por lo que más adelante se realiza una propuesta de mejora en cuanto a este proceso y el conocimiento de la ley.
10. Finalmente, gracias a la aplicación del último instrumento, el cual consistió en encuesta aplicada al encargado del área, en donde se expongan los aspectos a mejorar, también se logró identificar que incluso este funcionario quien es el encargado del proceso de pagos y liquidación de gastos expresa que no sabe si el proceso se está aplicando acorde a la Ley General de Contratación Pública (N° 9986) ya que no conoce los lineamientos de esta.

### **Recomendaciones.**

1. Luego de conocer el flujo de proceso que lleva a cabo la Oficina Comercial de San Vito, Coto Brus del Banco de Costa Rica, se recomienda que el departamento de Contratación Administrativa realice una revisión en el proceso, para que puedan identificar las falencias existentes en cuanto al cumplimiento de la Ley General de

Contratación Pública (N° 9986), dentro de la investigación realizada se determinaron varias inconsistencias, por lo cual dicho estudio les podría servir de guía al departamento.

2. Como se pudo evidenciar que los procesos aplicados están fundamentados en la anterior Ley de Contratación Administrativa (Ley N° 7494), se le recomienda a Oficina Comercial del Banco de Costa Rica de San Vito y propiamente al departamento de Contratación Administrativa del Conglomerado Financiero BCR, que estudie la nueva ley y todas sus implicaciones.
3. Posterior al estudio de la ley se recomienda que se realice una serie de modificaciones en el proceso de compras y liquidación de gastos, los cuales si se apeguen a la nueva Ley General de Contratación Pública (N° 9986), esto con el objetivo de que la entidad bancaria esté en el marco del cumplimiento de la ley.
4. Dentro de las modificaciones que se plantean para el proceso, se recomienda que apliquen una nueva lista para verificar conciliaciones de los pagos efectuados, que sea conforme a las disposiciones de la Ley General de Contratación Pública (N° 9986).
5. Así mismo se recomienda que la jefatura de Contratación Administrativa capacite a los encargados de realizar los procesos de compra y pago tanto de servicios como de bienes, en el marco de lo establecido en la nueva Ley General de Contratación Pública (N° 9986) y con esto liberarse de cualquier responsabilidad por el incumplimiento de la Ley.
6. De la mano con esto también se la hace la sugerencia al departamento de Contratación Administrativa que incorpore dentro de las Disposiciones Administrativas del Conglomerado Financiero BCR la aplicación de una invitación a participar para que diferentes postulantes puedan ofertar para proveer las necesidades en las que esté inmersa a oficina en cuanto a la contratación de bienes o servicios.

7. En cuanto a esto también se le recomienda a la organización que establezca una serie de criterios de evaluación para los oferentes del producto o servicio a contratar, que se apege a los criterios establecidos por la Ley General de Contratación Pública (N° 9986)
8. Otra recomendación que se le hace a la Oficina Comercial, para que lo eleve al departamento de Contratación Administrativa es que analicen muy bien las implicaciones legales así como las posibles multas a las que puedan estar expuestos por la omisión de uno de los lineamientos establecidos por Ley General de Contratación Pública (N° 9986), como lo es la invitación a ofertar por parte de los proveedores, ya que las entidades públicas están comprometidas a realizar un proceso de licitación abierta cuando requieran algún tipo de bien o servicio.
9. Se sugiere que se brinde una capacitación a los encargados del proceso de pagos y liquidación de gastos en la agencia del Banco de Costa Rica de San Vito Coto Brus para la utilización adecuada de la herramienta normada por la Ley General de Contratación Pública (N° 9986), la cual es conocida como Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) ya que según lo analizado, en la Oficina Comercial no está haciendo un uso adecuado de la herramienta ya que solo la utilizan para mostrar los datos de las compras ya efectuadas.
10. Finalmente se recomienda que luego de analizar y emplear las modificaciones correspondientes, así como la aplicación de capacitaciones al personal, realicen una nueva revisión de los procesos para evaluar si en efecto se está cumpliendo con las nuevas disposiciones y si se identifican algunos aspectos nuevos de mejora.

## **CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

En este capítulo nos permitimos plantear una serie aspectos que serán oportunidades de mejora y los cuales permitan aumentar la capacidad de los procesos de para una mayor efectividad de los resultados deseados en cuanto a la aplicación de la Ley General de Contratación Pública (N° 9986), en los procesos de pagos y liquidación de gastos que aplica la Oficina Comercial de Banco de Costa Rica, en San Vito Coto Brus.

### **Objetivos de la propuesta de mejoramiento.**

La propuesta de mejoramiento tiene como objetivo establecer una serie de prioridades en cuanto a las líneas de acción, que debe tomar la empresa para lograr un perfeccionamiento en los procesos estudiados y que requieren de modificaciones.

#### ***Objetivo general.***

Establecer una serie de pautas a seguir por parte de la Oficina Comercial de Banco de Costa Rica, en San Vito Coto Brus para lograr una adecuada aplicación de la Ley General de Contratación Pública (N° 9986) en cuanto a los procesos de pagos y liquidación de gastos.

#### ***Objetivos específicos.***

1. Plantear de manera puntualizada las acciones necesarias para lograr un mejoramiento en el proceso de pagos y liquidación de gastos que lleva a cabo la Oficina Comercial de Banco de Costa Rica, en San Vito Coto Brus.
2. Enlistar una serie de recursos necesarios para lograr de manera más efectiva una mejora en el proceso de pagos y liquidación de gastos que aplica la Oficina Comercial de Banco de Costa Rica, en San Vito Coto Brus.
3. Diseñar un cronograma con las acciones, plazos y responsables, que permita un verdadero mejoramiento del proceso en cuestión.

#### **Acciones concretas.**

1. La primera acción concreta que se le plantea a la Oficina Comercial San Vito Coto Brus y consecuentemente al Departamento de Contratación Administrativa del Banco

de Costa Rica, es que analicen cada aspecto y lineamiento de la nueva Ley General de Contratación Pública (N° 9986) de modo que les permita reconocer los errores en los que se está incurriendo en la ejecución del proceso actual, así como identificar los aspectos de valor que se están omitiendo de la Ley en cuestión.

Con esta acción la entidad podrá comprender de una manera más clara aspectos relevantes para un actuar ético vinculado al proceso de contratación pública, así como una contratación más ágil, eficiente y oportuna, que responda de manera efectiva a las necesidades de la organización.

2. Con el análisis tanto de la ley como del proceso aplicado, la segunda acción concreta que debe llevar a cabo el departamento de Contratación Administrativa del Banco de Costa Rica es la creación de un nuevo manual de disposiciones administrativas en el cual se contemplen todos los aspectos y lineamientos que establece nueva Ley General de Contratación Pública (N° 9986). Esto en aras establecer nuevo proceso de compras y liquidación de gastos que sean de manera clara, precisa y transparente de modo que aseguren una igualitaria participación de los potenciales interesados, así como la obtención de bienes y servicios de calidad.

Con respecto a esto es importante aclarar que el estudio se le realizo a la Oficina Comercial San Vito Coto Brus pero que las acciones las debe llevar a cabo el departamento Contratación Administrativa del Banco de Costa Rica porque cada oficina comercial se rige por los procedimientos y disposiciones que plantea este primer departamento.

3. Posterior a la creación de este manual que contemple todos los aspectos descritos por la Ley (N° 9986), se plantea como tercera acción, el capacitar al personal encargado del proceso compras y liquidación de gastos para que reconozcan las nuevas disposiciones administrativas, establecidas por la organización así como la aplicación del nuevo proceso, de modo que estos se actualicen y efectúen de manera correcta el proceso, aplicando las nuevas disposiciones y utilizando la herramienta planteada por la nueva ley, la cual es conocida como Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP). Así también se plantea la crean de un nuevo diagrama de flujo del proceso

que permita a los encargados del área, una mayor comprensión de nuevo proceso a aplicar.

4. Como cuarta acción a llevar a cabo por parte de la entidad, se plantea realizar una revisión en las distintas oficinas comerciales de la aplicación de cada uno de los aspectos planteados en las nuevas disposiciones del nuevo proceso, esto para estudiar si realmente se está cumpliendo con lo establecido en el nuevo manual de proceso o bien si aún siguen aplicando el proceso anterior.

Con esta acción también se podrá revisar si el nuevo manual de proceso está cumpliendo con todos los aspectos establecidos por la Ley General de Contratación Pública (N° 9986) o bien si aún quedan aspectos relevantes que no se están contemplando y que se deben incorporar al proceso.

5. La quinta acción indispensable que debe ejecutar el departamento de Contratación Administrativa del Banco de Costa Rica es la aplicación de las correcciones necesarias en donde se plantean mejoras a las nuevas inconsistencias encontradas en el nuevo proceso, de modo que el proceso de compras y liquidación de gastos, vaya mejorando cada día, en función de lo que implica la Ley General de Contratación Pública (N° 9986), ya que seguir todos los procedimientos y principios establecidos por dicha ley le permitirá a la organización asegurar la transparencia, la competencia y el uso eficiente de los recursos en cada proceso de contratación. Con esto se le recomienda al departamento que consulte de manera constante la legislación actualizada, así como recibir asesoramiento legal cuando sea necesario.

### **Recursos necesarios.**

Los recursos son aquella serie de medios y herramientas que permiten lograr los objetivos planteados en cualquier ámbito, a continuación, se describe una serie de recursos que son necesarios para lograr un mejoramiento en el proceso de pagos y liquidación de gastos que lleva a cabo la Oficina Comercial de Banco de Costa Rica, en San Vito Coto Brus en cuento a la aplicación de la Ley General de Contratación Pública (N° 9986)

1. *Recurso humano*: para lograr un cumplimiento correcto del plan a ejecutar, se requiere principalmente del recurso humano ya que son las personas encargadas del área quienes pueden hacer que se lleve a cabo de manera efectiva, el proceso, analizando la Ley General de Contratación Pública (N° 9986) y consecuentemente el manual de disposiciones para la Contratación Administrativa del Conglomerado Financiero BCR.
2. *Recurso didáctico*: en este sentido el recurso necesario será el Reglamento de la Ley General de Contratación Pública (N° 9986) emitido por el Gobierno de la República y el Ministerio de Hacienda.
3. *Recurso tecnológico*: como curso tecnológico se plantea el uso de herramientas como “Moqups” o “Asana” para la creación de un nuevo diagrama de flujo que permita una mayor comprensión de nuevo proceso a aplicar. en este sentido también se recomienda el uso de la herramienta Webex Meetings para la capacitación del personal a cargo del proceso.

A continuación, se detalla un cronograma con las acciones a llevar a cabo, los plazos de ejecución, avances, revisión y cumplimiento, así como los responsables de las distintas etapas.

**Tabla 11.** *Cronograma de propuesta de mejoramiento.*

<b>Cronograma de actividades para la propuesta de mejoramiento</b>
<b>Etapas</b>
<b>Preparación y análisis de la Ley General de Contratación Pública (N9986)</b>
Día 1-2: Recopilación de la Ley General de Contratación Pública (N9986) y toda la documentación relacionada.
Día 3-4: Dividir la ley en sanciones y asignar a cada miembro del equipo, cada una de estas para realizar una investigación más amplia.
Día 5-7: Discusión de hallazgos, identificación de errores y aspectos omitidos en la ejecución actual.

---

**Etapas 2****Creación del nuevo Manual de Disposiciones Administrativas**

---

Día 8-9: Analizar cada estudio de la Ley realizado por los grupos designados.

Día 10-11: Identificar los aspectos y las limitaciones clave para incluir en el nuevo manual.

Día 12-14: Redactar un borrador inicial del nuevo manual de disposiciones.

Día 15-17: Revisión de borrador por parte de expertos legales en el tema de Contratación Pública.

Día 18-20: Corrección y mejoras al nuevo manual.

Día 21-23: Aprobación del nuevo manual.

---

**Etapas 3****Capacitación del personal y creación de nuevo Diagrama de Flujo**

---

Día 24-25: Preparación del material de capacitación, basados en el nuevo Manual de Disposiciones Administrativas.

Día 26-27: elaboración del nuevo Diagrama de Flujo que vaya acorde con el nuevo proceso.

Día 28-29: diseño de presentación y guías de capacitación para entregar a cada encargado del proceso.

Día 30-32: programación de reunión general para capacitación del personal encargado.

Día 33-45: visita y capacitación de manera individual a cada encargado del proceso en las diferentes oficinas.

---

**Etapas 4****Implementación y monitoreo**

---

Día 46: Implementación del nuevo proceso de compras y liquidación de gastos, según el nuevo manual de disposiciones administrativas.

Día 47-60: realizar seguimientos de los nuevos procesos aplicados en cada oficina comercial y observar posibles inconsistencias en el proceso.

Día 61-85: evaluación de la eficiencia y la efectividad del nuevo proceso en comparación con el anterior.

Día 86-90: retroalimentación y aplicación de ajustes necesarios al manual.

---

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alzate Ibáñez, A. M. y López Niño, D. (2018). El estado del arte y el marco teórico en la investigación: una base para el desarrollo de trabajos de grado. 1. Bogotá, D.C, Publicaciones Universidad de América. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/usanmarcos/223230?page=44>.
- Caldera Ortega, A. R. (2012). *De la administración pública a las políticas públicas: ensayos desde las ciencias política*. México D. F, Mexico: Editorial Miguel Ángel Porrúa. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/usanmarcos/38543?page=22>.
- Campos , S. (2022). *Estrategia para el monitoreo de las compras públicas*. San José .
- Canales, M. (2006). *Metodologías de Investigación Social*. Santiago: LOM Ediciones.
- Cleri, C. A. (2007). El libro de las PyMEs. Buenos Aires, Argentina, Argentina: Ediciones Granica. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/usanmarcos/66672?page=35>.
- Daros, W. R. (2005). *¿Qué es un marco teórico?* Red Enfoques. <https://elibro.net/es/lc/usanmarcos/titulos/20285>
- Domínguez-Macaya Lournaga, J. (2022). *La contratación pública electrónica: efectos derivados de su especialidad normativa*. 1. Madrid, Wolters Kluwer España. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/usanmarcos/222022?page=587>.
- Lerma, H. (2006). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. (2ªEd.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Martín-Lagos Carreras, Á. (2022). *La contratación pública electrónica*, 85-117.
- Meade Hervert, C. (2002). *Licitación pública y medios de defensa*. México D.F, Mexico: Editorial Miguel Ángel Porrúa. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/usanmarcos/74974?page=12>.
- Meyer, D., & Fath, J. (2001). *Evaluación de las Contrataciones*. Chile : Centro de Estudios Públicos .

- Miguel-Giralt, J. S. (2017). *Contratación pública y colusión. Derecho de competencia frente al derecho administrativo*. *Vniversitas*, (135), 377-420.
- Ocampo, J., & Castillo, A. (2022). *La Rectoría de la Nueva Ley de Contratación Administrativa en Costa Rica*. San José : Logos .
- Pinto Valero, S. (2016). *Los procesos de compra y la negociación con proveedores: una nueva forma de relación basada en la cooperación*. FC Editorial.  
<https://elibro.net/es/lc/usanmarcos/titulos/114216>
- Quesada, H., Lafuente, R., Meneses, M. y Gamboa, O. (2008). *Encadenamientos productivos y su relación con la inversión directa extranjera*.
- Rivera, P. (2003). *Marco teórico, elemento fundamental en el proceso de investigación*. Zaragoza : UNAM.
- Ruiz, A. J. (2020). *Inclusión de mujeres en las contrataciones públicas: la experiencia latinoamericana. Informe de investigación de ILDA*. Comisionado por el programa Open Up Contracting de Hivos.
- Sautu, R. (2010). *Manual de metodología: construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. CLACSO.  
<https://elibro.net/es/lc/usanmarcos/titulos/76355>
- Timón, A. J. (2018). *Contratación pública*. Dykinson.  
<https://elibro.net/es/lc/usanmarcos/titulos/58993>
- Vaca Núñez, C. (2019). *Fundamentos de la contratación pública*. Corporación de Estudios y Publicaciones. <https://elibro.net/es/lc/usanmarcos/titulos/171990>
- Yacuzzi, E. (2012). *Conceptos fundamentales del desarrollo de proveedores (No. 486)*. Serie Documentos de Trabajo.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de análisis del manejo de gastos y pagos en primer semestre del 2023.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #1. Matriz de análisis del manejo de gastos y pagos en primer semestre del 2023.

<b>Fecha:</b> ____/____/____	<b>Hora:</b> _____
<b>Título del proyecto:</b>	Análisis del proceso de gastos y pagos que se lleva a cabo en la oficina del Banco de Costa Rica en San Vito Coto Brus con relación al cumplimiento de lo establecido en la Ley General de Contratación Pública (N° 9986) durante el período 2023
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Identificar cuáles son los gastos que se liquidan en la oficina comercial de Banco de Costa Rica, de San Vito.
<b>Instrucciones</b>	De los siguientes gastos, marque con X cuales son liquidados en la oficina comercial y cuales le corresponde a el departamento de contratación administrativa.

### INSTRUMENTO.

Rubros	Oficina Comercial	Contratación Administrativa
Salarios		
Horas extra		
Vacaciones		
Incapacidades		
Publicidad		
Estimaciones		
Diferencial cambiario		
Seguros y pólizas		
Intereses		
Legales		
Mantenimientos mayores		

Mantenimientos menores

Artículos de oficina

Municipalidad

Servicio de mensajería

Impuestos

Productos alimenticios

Seguridad

Mantenimiento equipo de transporte  
menores

Mantenimiento equipo de transporte  
mayores

Electricidad

Teléfono

Agua

Tarjeta institucional

## **Anexo 2. Entrevista al gerente de oficina del BCR San Vito**

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #2. Entrevista al gerente de oficina del BCR San Vito

Fecha: ____/____/____	Hora: _____
Título del proyecto:	Análisis del proceso de gastos y pagos que se lleva a cabo en la oficina del Banco de Costa Rica en San Vito Coto Brus con relación al cumplimiento de lo establecido en la Ley General de Contratación Pública (N° 9986) durante el período 2023
Objetivo del instrumento:	Conocer el proceso de gastos y pagos que se lleva a cabo en la oficina del Banco de Costa Rica en San Vito Coto Brus.

Instrucciones	Según su conocimiento, conteste las preguntas que se le presentan a continuación.
---------------	---

**INSTRUMENTO.**

Pregunta	Respuesta
1. Exponga cual es el proceso que lleva a cabo cuando va a liquidar alguno de los gastos descritos anteriormente.	
2. ¿Cuándo necesita contratar un producto o servicio, realizan una invitación a participar para que diferentes postulantes puedan ofertar para proveer dicha necesidad?	
3. ¿En caso de que la respuesta sea SÍ, cuanto es el plazo que aplican para la recepción de ofertas?	
4. Si contesto la pregunta n°3 explique cuales son los criterios de evaluación que utiliza para aceptar a uno de los oferentes en específico.	
5. ¿En caso de que la respuesta n° 2 sea NO, explique porque no realizan el proceso de invitación?	

**Anexo 3. Entrevista al oficial operativo (encargado del manejo de gastos y pagos).**

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #3. Entrevista al oficial operativo

<b>Fecha:</b> ____/____/____	<b>Hora:</b> _____
<b>Título del proyecto:</b>	Análisis del proceso de gastos y pagos que se lleva a cabo en la oficina del Banco de Costa Rica en San Vito Coto Brus con relación al cumplimiento de lo establecido en la Ley General de Contratación Pública (N° 9986) durante el período 2023
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Analizar el flujo de manejo de cada línea en cuanto a los gastos y pagos, así como la conciliación en el presupuesto asignado.

<b>Instrucciones</b>	Según su conocimiento, conteste las preguntas que se le presentan a continuación.
----------------------	---

**INSTRUMENTO**

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
1. Explique, cual es el flujo de proceso aplica cuando van a liquidar algunos de los gastos que le corresponde a la oficina comercial.	
2. ¿Por qué en la oficina no aplican un proceso de invitación de proveedores cuando requieren algún producto o servicio?	
3. ¿Cuánto es el presupuesto del que disponen en la oficina comercial para los gastos menores o bien los gastos que no son cancelados por Contratación Administrativa?	
4. ¿Como es el procedimiento cuando van a realizar un gasto que no se pueda cancelar en la oficina comercial?	
5. ¿Como realizan las conciliaciones del presupuesto asignado?	

**Anexo 4. Lista de verificación de las conciliaciones del primer semestre 2023.**

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #4. Verificación de las conciliaciones

<b>Fecha:</b> ____/____/____	<b>Hora:</b> _____
<b>Título del proyecto:</b>	Análisis del proceso de gastos y pagos que se lleva a cabo en la oficina del Banco de Costa Rica en San Vito Coto Brus con relación al cumplimiento de lo establecido en la Ley General de Contratación Pública (N° 9986) durante el período 2023
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Verificación de las conciliaciones del presupuesto en el flujo de proceso.
<b>Instrucciones</b>	Se revisan las conciliaciones de los últimos 6 meses y se aplica la lista de verificación.

## INSTRUMENTO

### Lista para verificar conciliaciones

**Fecha:**

<b>1. Datos de la conciliación</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>
Título de la conciliación (fecha de corte)		
Fecha de elaboración		
Fecha de Corte de la conciliación		
Código contable de la cuenta a conciliar		
Nombre de la cuenta a conciliar		
La conciliación se encuentra debidamente firmada.		
<b>2. Fichas presupuestales</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>
El número de contrato de fichas de la conciliación coincide con las reportadas en la conciliación.		
El valor reportado por cada proveedor en la ficha coincide con la conciliación.		
<b>3. Ejecución presupuestal</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>
El valor reportado por cada proveedor en la ejecución presupuestal coincide con el reportado en la conciliación.		
La sumatoria de las columnas de total ejecutado se encuentra debidamente elaborado.		
<b>4. Gasto contable</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>
El valor reportado por cada proveedor coincide con la conciliación.		
La clasificación del gasto corresponde al objeto del contrato.		
<b>5. Validación de conciliación</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>
El saldo contable coincide con el saldo ejecutado.		
El saldo ejecutado coincide con el saldo de las fichas de proveedores.		
El saldo contable coincide con el saldo contable.		
Las observaciones y análisis de las conciliaciones con coherentes entre valores, nombres de cuentas y objeto del contrato.		

## Anexo 5. Entrevista al Oficial Operativo

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #5. Entrevista al Oficial Operativo

<b>Fecha:</b> ____/____/____	<b>Hora:</b> _____
<b>Título del proyecto:</b>	Análisis del proceso de gastos y pagos que se lleva a cabo en la oficina del Banco de Costa Rica en San Vito Coto Brus con relación al cumplimiento de lo establecido en la Ley General de Contratación Pública (N° 9986) durante el período 2023
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Analizar la aplicación de la ley N° 9986 en el manejo de gastos y pagos.
<b>Instrucciones</b>	Según su conocimiento, conteste las preguntas que se le presentan a continuación.

### INSTRUMENTO

Pregunta	Respuesta
1. ¿Conoce usted, la Ley General de Contratación Pública (N° 9986) y los lineamientos establecidos por la misma, ¿para las instituciones públicas?	
2. ¿Cree usted que el proceso que se realiza actualmente en la Oficina Comercial se apega a los lineamientos de la Ley General de Contratación Pública (N° 9986)?	

**Anexo 6. Flujo de proceso en cuanto al manejo de gastos y pagos.**

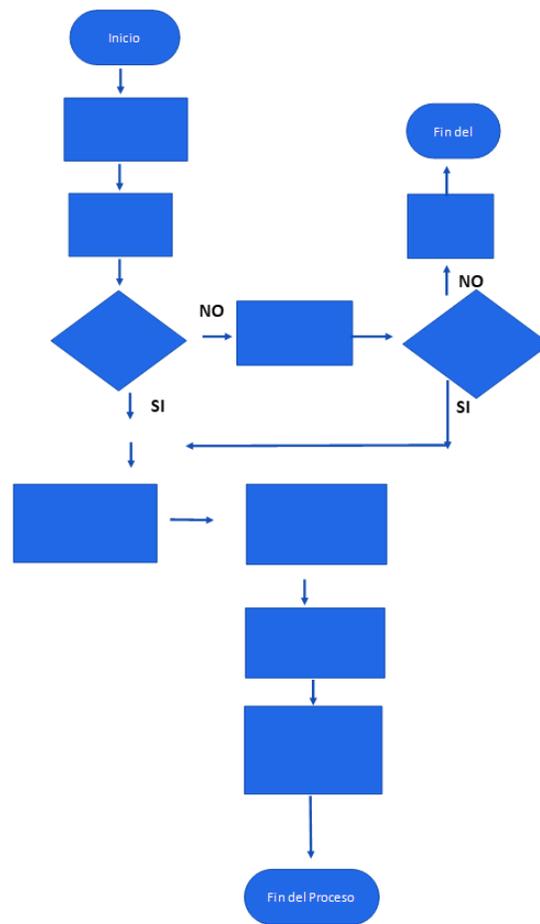
Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #6. Flujo de proceso

<b>Fecha:</b> ____/____/____	<b>Hora:</b> _____
<b>Título del proyecto:</b>	Análisis del proceso de gastos y pagos que se lleva a cabo en la oficina del Banco de Costa Rica en San Vito Coto Brus con relación al cumplimiento de lo establecido en la Ley General de Contratación Pública (N° 9986) durante el período 2023
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Analizar el proceso de gastos y pagos del año 2023.
<b>Instrucciones</b>	Se confecciona un flujo de proceso con la información obtenida por las entrevistas realizadas.

**INSTRUMENTO**



**Anexo 7. Encuesta aplicada al encargado del área, en donde se expongan los aspectos a mejorar.**

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #7. Encuesta aplicada al encargado del área, en donde se expongan los aspectos a mejorar.

<b>Fecha:</b> ____/____/____	<b>Hora:</b> _____
<b>Título del proyecto:</b>	Análisis del proceso de gastos y pagos que se lleva a cabo en la oficina del Banco de Costa Rica en San Vito Coto Brus con relación al cumplimiento de lo establecido en la Ley General de Contratación Pública (N° 9986) durante el período 2023
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Analizar posibles estrategias de mejoras en el proceso de gastos y pagos.

<b>Instrucciones</b>	Se aplica entrevista al encargado del área.

**INSTRUMENTO**

Pregunta	Respuesta
¿Cree usted que el proceso que realiza la Oficina Comercial del Banco de Costa Rica de San Vito, en cuanto a las compras y liquidación de gastos, es el proceso adecuado?	
¿Cree usted que la Oficina Comercial del Banco de Costa Rica de San Vito debe realizar modificaciones en el proceso de gastos y pagos, que se apeguen más a la Ley General de Contratación Pública (N° 9986)?	
¿Usted sugiere que se haga una revisión a las disposiciones administrativas de contratación pública establecidas en el Banco de Costa Rica y posteriormente realizarle modificaciones que se articulen en la Ley General de Contratación Pública (N° 9986)?	