

LA SATISFACCION DE USUARIOS EN EL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA DEL ECUADOR-CATALOGO ELECTRONICO ZONA 5-EDUCACION (2017-2018)

Tannia Verónica, Paredes-Cruz¹; Villegas Yagual, Félix Enrique²

Resumen:

Esta investigación es en base a los Presupuesto General del Estado (PGE) en los años 2017 con un valor asignado por \$36.818 millones y el 2018 por 34.818 millones de dólares monto que representa una reducción del 5,34 por ciento respecto al año anterior; dato importante para las instituciones del estado ya que basan sus adquisiciones en estos presupuestos. Bajo este contexto las entidades del estado deben hacer uso obligatorio de esta herramienta SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA DEL ECUADOR (SNCP). Las ventas bajo la modalidad de CATÁLOGO ELECTRÓNICO han incrementado considerablemente desde el inicio de la primera exhibición; esta característica de venta es una nueva oportunidad para que los proveedores mejoren sus ingresos así también las entidades del estado quienes obtienen sus pedidos de forma segura y conveniente en factores monetarios. El Servicio Nacional de Contratación Pública SERCOP es la institución encargada de salvaguardar el proceso de compra y venta bajo esta modalidad. La presente investigación tiene un enfoque de medición cuantitativa, el estudio realizado de las variables principales se basa en datos estadísticos e información confiable de aspecto relevante. En este estudio se tomó toda la población objeto de investigación, ya que las Direcciones Distritales de Educación de la Zona 5 corresponde a 22 Unidades Distritales y cada una con su departamento de compras públicas los que forman parte de este análisis; las mismas que llevaban para los años 2017 y 2018 las ISOS de calidad y servicio para la medición de la calidad tanto al usuario interno y externo, usuario interno - servidores públicos que han presentados quejas por la calidad de productos hacia sus MAM de gestión de calidad, por lo que esta herramienta antes mencionada son los que recopilas dicha información para dar esa Calificación en el Sistema Nacional de Contratación Pública (SNCP) este cuenta con un link para poder CALIFICAR que el producto es de buena calidad o no, cada entidades maneja una UNICA clave maestra. Para la presente investigación se requirió la información proporcionada por el SERCOP correspondiente a las adquisiciones realizadas por las diferentes entidades contratantes de la zona 5; el objeto de estudio corresponde a los años 2017 y 2018 de las adquisiciones bajo esta herramienta de catálogo electrónico-zona 5. Hubo un incremento en ventas, lo que beneficio a los de los mercados oferentes. El departamento de compras públicas de las direcciones distritales califica al proveedor de acuerdo al servicio que ofrecen en el SNCP, pero la SERCOP no toma en cuenta esas calificaciones por lo tanto las irregularidades de ese sector no serán corregidas de forma oportuna.

(Palabras clave: Educación, SERCOP, contratación, calidad, irregularidades).

THE SATISFACTION OF USERS IN THE NATIONAL SYSTEM OF PUBLIC PROCUREMENT OF ECUADOR-ELECTRONIC CATALOGUE ZONE 5- EDUCATION (2017-2018)

T Tannia Verónica, Paredes-Cruz¹; Villegas Yagual, Félix Enrique²

Abstract:

This research is based on the General State Budget (PGE) in 2017 with an assigned value of \$36,818 million and in 2018 by 34,818 million dollars, amount that represents a reduction of 5.34 percent with respect to the previous year; important data for the state institutions since they base their acquisitions on these budgets. In this context, state entities must make mandatory use of this tool NATIONAL PUBLIC PROCUREMENT SYSTEM OF ECUADOR (SNCP). Sales under the ELECTRONIC CATALOGUE modality have increased considerably since the beginning of the first exhibition; this sales feature is a new opportunity for suppliers to improve their income as well as state entities who obtain their orders in a safe and convenient way in monetary factors. The National Service of Public Contracting SERCOP is the institution in charge of safeguarding the process of buying and selling under this modality. The present research has a quantitative measurement approach, the study carried out of the main variables is based on statistical data and reliable information of relevant aspect. In this study the entire population under investigation was taken, since the District Education Directorates of Zone 5 correspond to 22 District Units and each one with its public procurement department which are part of this analysis; The same ones that had for the years 2017 and 2018 the ISOS of quality and service for the measurement of the quality to the internal and external user, internal user - public servants that have presented complaints for the quality of products towards their MAM of quality management, so this tool before mentioned are those that compile this information to give that Qualification in the National System of Public Contracting (SNCP) this has a link to be able to QUALIFY that the product is of good quality or not, each entity handles a UNIQUE master key. For this research, the information provided by SERCOP was required, corresponding to the acquisitions made by the different contracting entities in zone 5; the object of study corresponds to the years 2017 and 2018 of the acquisitions under this electronic catalog tool-zone 5. There was an increase in sales, which benefited those in the bidding markets. The public procurement department of the district directorates qualifies the supplier according to the service they offer in the SNCP, but SERCOP does not take these qualifications into account so irregularities in that sector will not be corrected in a timely manner.

(Keywords: Education, SERCOP, contracting, quality, irregularities).

I. Introducción

El catálogo electrónico está en constante crecimiento desde su primera publicación en noviembre de 2008; de acuerdo al Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008 donde se aprobó las contrataciones bajo este sistema; de acuerdo al Art. 6 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCOP), numeral 3, el Catálogo Electrónico es el registro de bienes y servicios normalizados publicados en el Portal www.compraspublicas.gob.ec, para su contratación directa por parte de las Entidades Contratantes. El Catálogo es el resultado de la aplicación de Convenios Marco que es la modalidad con la cual el Servicio Nacional de Contratación Pública selecciona los proveedores, también los proveedores ven en este mecanismo nuevas y mejores oportunidades para ofertar sus bienes dentro del mercado ecuatoriano (Jorge Arias, 2012, p.4). El funcionario encargado del proceso de contratación y recepción de los bienes, tiene la obligación de verificar que en dichos procesos se cumplan las condiciones y características estipuladas por esta ley. (Ley Orgánica de Contratación Pública, 2015, art.6, inciso 2,3). El (Servicio Nacional de Contratación Pública, 2019) (SERCOP) efectuará periódicamente procesos de selección de proveedores con quienes celebrará Convenios Marco El numeral 9 del Art. 6 de la LOSNCOP define al Convenio Marco** como la modalidad bajo la cual el INCOP selecciona a proveedores de bienes y servicios normalizados. Los bienes o servicios se normalizan estandarizando las características o especificaciones técnicas, observando reglamentación o normativa técnica nacional o internacional aplicable al bien o servicio de existir y a través de una investigación de mercado en su art.43 en virtud de los cuales se ofertarán en el catálogo electrónico bienes y servicios normalizados a fin de que éstos sean adquiridos o contratados de manera directa por las Entidades Contratantes, sobre la base de parámetros objetivos establecidos en la normativa que para el efecto dicte el Servicio Nacional de Contratación Pública. (Ley Orgánica de Contratación Pública, 2015).

II. Problemática

Las entidades contratantes deberán consultar el catálogo electrónico previamente a establecer procesos de adquisición de bienes y servicios. Solo en caso de que el bien o servicio requerido no se encuentre catalogado se podrá realizar otros Procedimientos de selección para la adquisición de bienes o servicios, de conformidad con la presente

Ley y su Reglamento. (Ley Orgánica de Contratación Pública, 2015, art.46). En estos casos cuando la entidad obtuviere mejores ofertas de empresas que no formen parte del sistema de contratación deberán informar al Servicio Nacional de Contratación Pública dicho suceso para que este organismo realice las investigaciones pertinentes y de ser el caso proceda autorizar dichas compras.

En los casos donde la entidad accede a realizar compras mediante este sistema y cuyo bien entregado en mal estado; a través del portal de compras públicas la ENTIDAD CONTRATANTE otorga una baja calificación al producto y a su vez al proveedor a través de la plataforma de SNCP, y a pesar de ello se siguen observando falta de medidas por parte del ente rector la SERCOP, para corregir dichas anomalías. La compra de productos de catálogos es efectuada por las entidades de gobiernos, quienes con frecuencia son muchas veces obligados a comprar sus requerimientos bajo este portal; incluso en circunstancias particularmente desfavorables, complejos y con carga política. La mayoría de productos están estandarizados. La venta de productos para resultados óptimos debe estar bajo estándares bien definidos de lo contrario la compra de los bienes serán una problemática para las entidades.

Por lo que merece se realice un estudio donde se profundice el porqué de esta situación. En los casos donde un proceso que genera desacuerdos o molestias debe ser evaluado y corregido de forma inmediata ya que de manera directa está afectando monetariamente al comprador (Estado).

Para (Katri Kauppi y Erik M. Raaij, 2014) “Estas dificultades nos permite analizar una hipótesis de compras aleatorias como un problema de agencia en la contratación pública” (p. 956). La realización de compras bajo esta modalidad ocasiona malestar de quienes hacen uso de este tipo de productos y servicios dado que la satisfacción del cliente (entidades contratantes) constituye la pieza central y conceptual del pensamiento y la práctica de marketing, o al menos tiene un reclamo tan sustancial sobre esa distinción como cualquier otra construcción. Según (Brown, S. P., & Zahn, W, 2010). “Es de gran importancia que los mecanismos de control observen estos sucesos y procedan a la satisfacción del cliente y destinar más atención e inversión para ellos”. (p.1). Comprender mejor a sus clientes (entidades contratantes), satisfacerlos mejorando productos y servicios basados en sus comentarios y aumentando la calidad del servicio con el fin de maximizar sus posibilidades de mantenerse al día con la competencia debe ser la prioridad del mercandista.

Según (Florés, L, 2015). Los proveedores deberían mantener los rendimientos en calidad, variedad y precio dentro de los procesos de contratación pública, y aprovechar la oportunidad para mantenerse (p.9). Este procedimiento dinámico esta para optimizar costos, calidad y precio los productos ofrecidos en el sistema nacional de contratación pública para entidades contratantes para el bienestar del estado ecuatoriano.

En esta investigación se proporcionará una evaluación de la satisfacción del cliente (entidades contratantes). “El conocimiento del Modelo Hope proporcionara la información precisa para llegar a la satisfacción de los consumidores”. (Guido, G, 2015, p. 4). La complacencia del cliente es la misión de toda empresa al momento de crear y lanzar un producto, ya que a mayor cliente satisfecho mayor será la demanda del bien. La satisfacción del cliente es la diferencia entre la anticipación de un resultado deseado de una compra y los beneficios reales derivados del uso de la compra de un cliente.

Existen quejas de los servidores públicos, estas quejas se dan a conocer a través de su usuario único en la clave master de las entidades contratantes en el SNCP, quienes hacen uso de los productos catalogados para el trabajo administrativo; este proceso de compra es realizado mediante el Sistema Nacional de Contratación Pública; sin embargo, existen algunos servidores que indican no sentirse satisfechos con los productos esto ha sido medido a través de indicadores de gestión de calidad que realizan los MAM DISTRITALES; es decir, materiales de oficina que les son entregados para poder efectuar cada una de sus actividades laborales. En el momento que se analiza a qué se debe esta insatisfacción, surgen una serie de interrogantes que de una u otra forma están inmersas en este proceso de compra o contratación; por ejemplo, sería importante responder los siguiente: **¿será acaso que las entidades a través de sus usuarios del sistema nacional de contratación no efectúan una correcta calificación de los proveedores?, ¿SERCOP analiza o no la satisfacción de las entidades contratantes como ente rector?, ¿Por qué a pesar de que se generan calificaciones bajas, para ciertos proveedores, estos vuelven a ingresar al sistema nacional de contratación y vuelven a ganar las correspondientes licitaciones que se generan en el catálogo electrónico?** , de todo este argumento surge la necesidad de establecer cuáles son los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios (entidades contratantes) de los productos catalogados en el Sistema Nacional de Contratación Pública del Ecuador (SNCP) en ZONA 5- DIRECCIONES DISTRITALES DE EDUCACIÓN.

III. Objetivo

Proveer insumos a los entes rectores así como al gobierno en general sobre el malestar y las calificaciones bajas que están registradas por los departamentos de compras de las **Entidades Públicas** en el **Sistema Nacional de Contratación Pública**, poniendo especial atención en medir la satisfacción o insatisfacción de usuarios (Entidades Contratantes) de compras por catálogo electrónico, tomando evidencia aquellos resultados de quienes usan la tecnología www.compraspublicas.gob.ec y <https://catalogo.compraspublicas.gob.ec/> ya que acelera la capacidad de respuesta de servicio al cliente y hace que las barreras organizativas transparentes a los clientes (Olstein, M., Day, C. E., & Stanford, M, 2000, p. 6).

IV. Marco Teórico

1. Antecedentes

En el año 2013 las Direcciones Distritales o unidades Distritales nacen por la necesidad de crear control y reorganización de las actividades educativas que son la competencia del Ministerio de Educación; acentuando así la gestión educativa pues es una prioridad del Estado. Uno de los principales factores en la propuesta de la inserción de Unidades Distritales es crear cambios en la calidad educativa que se imparte a nivel nacional.

Siendo cada Unidad Distrital de nivel Desconcentrado y normalmente coincide con la unidad geográfica del cantón o de la unión de un grupo de cantones correspondiente de (1 a 4 cantones como máximo) mismos que les corresponden de 1 a máximo 28 circuitos educativos.

Cada uno de los servicios que se ofrece permite estar más cerca de la ciudadanía, mismos son dirigidos bajos los lineamientos del Nivel Central o como normalmente se lo conoce como PC (Planta Central).

Por otro lado, la Planificación es a Nivel Zonal, en la actualidad el Ecuador cuenta con 140 Direcciones Distritales, cada uno posee la UNIDAD ADMINISTRATIVA DISTRITAL que se encuentra en cada cantón; sin embargo, los Cantones más grandes como son Guayaquil, Quito, Cuenca, Santo Domingo y Ambato las Direcciones Distritales están organizados por PARROQUIAS.

Según el artículo 30 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), el circuito educativo intercultural y bilingüe es un conjunto de instituciones educativas públicas, particulares y fiscomisionales, en un espacio territorial delimitado, conformado según criterios poblacionales, geográficos, étnicos, lingüísticos, culturales, ambientales y de circunscripciones territoriales especiales.

Así mismo se encuentra organizado por 9 Coordinaciones Zonales- (Planificación, Coordinación, Gestión y Control) ,140 Distritos (Coordinación, Micro planificación, Gestión en territorio, Control en territorio) ,1117 Circuitos Educativos (Gestión de Territorio Control).

Para la Zona 5 que es el objeto de estudio tenemos **22 Direcciones Distritales** para esta investigación a la fecha contamos con 25 Distritos de Educativos de aquí la investigación toma los resultado de los informes gerenciales de los años 2017 y 2018 para poder definir descriptivamente la calidad de productos, medida a través de mecanismos de GESTIOS DE CALIDAD de la ISO 9001-2008 realizada por el MAN Distrital quien es el encargado de poder corregir la calidad de los servicios tanto en productos generados como en las instalaciones donde se desarrollan dicha actividad; es ahí donde se observa la problemática y surge el interés de esta investigación, la auditoría interna que realiza mensualmente quien está a cargo de medir la calidad para esta investigación se valora aquellos resultados que se obtuvieron de las adquisiciones de productos que reciben para el trabajo diario. La verificación de resultados es constante por eso que cada una de las áreas presentan sus índices de cumplimiento para revisión de la norma ISO de calidad que requiere cada mes, basado en materiales de oficinas recibidos a tiempo, calidad de los productos así también la infraestructura; por tanto tomaremos la calidad de suministros para el trabajo administrativo diario que es el tema que nos interesa analizar, donde se desarrollan las actividades administrativas ejerciendo el cumplimiento de calidad del MINISTERIO DE EDUCACIÓN, y uno de los aspectos relevantes de este informe que en base al análisis de resultado que plantea la insatisfacción.

Detalle de las direcciones distritales en Zona 5, cantidad de servidores públicos por Unidad Distrital y asignación de usuarios master para el SOCE en **tabla 1**. numero de personal y usuarios-SOCE.

Tabla 1. Numero de Personal y usuarios SOCE

N.º	Dirección Distrital	N.º Personal administrativo	¿Con cuantas CLAVE MASTER cuenta la Entidad Contratante – Usuario de SOCE?
1	02D01	32	1
2	02D02	10	1
3	02D03	12	1
4	02D04	9	1
5	09D11	10	1
6	09D12	20	1
7	09D13	12	1
8	09D14	10	1
9	09D15	7	1
10	09D16	12	1
11	09D17	18	1
12	09D18	9	1
13	09D19	19	1
14	09D20	10	1
15	09D21	18	1
16	09D22	11	1
17	12D01	27	1
18	12D02	8	1
19	12D03	14	1
20	12D04	20	1
21	12D05	11	1
22	12D06	14	1
TOTAL, DE SP		313	

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Fuente: Distributivo - Coordinación Zonal 5 – Direcciones Distritales de Educación.

Observación: Distritos que fueron adscritas a finales del 2018: SP 33 - 24D01 SANTA ELENA, SP 13 - 24D02 LA LIBERTAD SALINAS, SP 4 -20D01 SAN CRISTOBAL SANTA CRUZ ISABELA los cuales no son parte de la investigación.

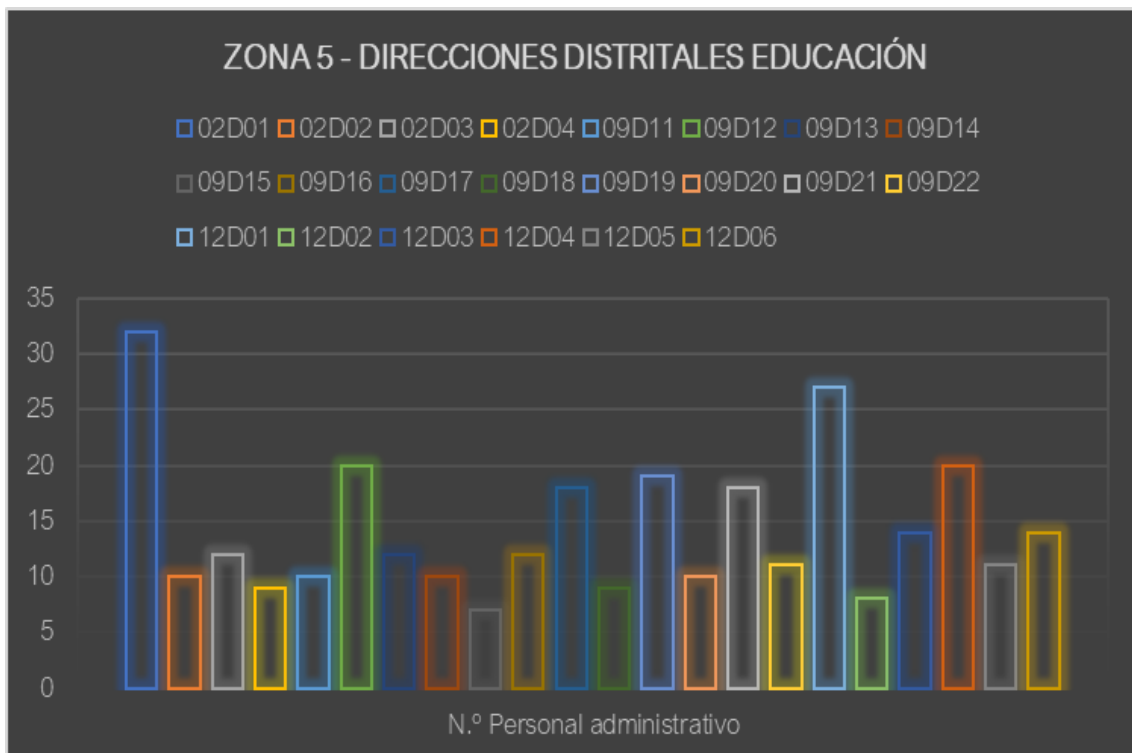


Figura 1.
Elaborado por: Tannia Paredes Cruz
Fuente: Coordinación Zonal 5 – Direcciones Distritales de Educación.

Para la investigación tenemos ya los índices respectivos a la gestión Administrativa - Financiera dado que para generar resultados óptimos deben existir los recursos para resolverlos en la adquisición de BIENES Y SERVICIOS, para determinar el sentir de la entidad en cuanto a bienes y servicios se realiza ENCUESTAS DE LOS USUARIOS INTERNOS para comprobar los aspectos de calidad. Se abordará los resultados de provisión, calidad de productos para el trabajo diario tomando los resultados de los años 2017 y 2018, como son los aspectos relevantes y útiles en materia de la investigación.

Se muestran varias tablas donde se detalla que toma en cuenta, esta valoración de calidad que se realiza cada mes en las Direcciones Distritales, de acuerdo a las NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO en la 406-03 Contratación, así también el control interno en su norma 100-02 Objetivos del control interno y es en base a esto se ha establecido en la **tabla 2.** Provisión de Suministros, **tabla 3.** Calidad de Suministros.

Table 2. Provisión de Suministros

N.º	Nombre de Solicitante	Suministro	Despachado	Hora de Pedido	Hora Despechada	Tiempo transcurrido	Eficiencia
ítem	Aquí se ingresará el nombre de solicitante y área requirente.	Documento utilizado para la entrega del suministro solicitado por la unidad requirente.	Si la respuesta es positiva o negativa.	Se registra la hora recibida de la solicitud.	Hora en que fue despachado.	Calcular el tiempo que trascurrió para la entrega del suministro.	Calcula la eficiencia de atención dada a la necesidad.

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Fuente: Coordinación Zonal 5 – Direcciones Distritales de Educación.

Table 3. Calidad de Suministros

N.º	Nombre	Detalle Suministro de oficina	Calificación de Producto	Tiempo de duración	Eficiencia
ítem	Aquí se ingresará el nombre de solicitante y área requirente.	Documento utilizado para la entrega de los suministros de oficina solicitado donde de especifica que productos recibió el servidor público.	Se registra satisfacción o no del producto recibido esto se realiza mensualmente.	Cuanto tiempo de durabilidad recibió del suministro, por Ejemplo: Liquid paper duro 2 días.	Calcular el tiempo que trascurrió de uso de suministro.

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Fuente: Coordinación Zonal 5 – Direcciones Distritales de Educación.

Cada mes en las Direcciones Distritales de educación proceden a realizar los Índices de Gestión General de acuerdo a la revisión de las actividades, entrega de productos, las quejas y sugerencias de la siguiente manera, lo observamos en la **tabla 4**. Objetivo de calidad.

Tabla 4. Objetivos de calidad

No.	DISTRITO	Estandarización	Satisfacción	Quejas
1	Dirección Distrital 17D04	Colocar el porcentaje obtenido en la última auditoría interna sobre tema de satisfacción.	Tabular los formularios de sugerencias de los servidores públicos, obtener el porcentaje procesos de contratación por calidad de productos de oficina, servicio o infraestructura.	Detalle de quejas ya sea de productos, servicios o infraestructura

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Fuente: Coordinación Zonal 5 – Direcciones Distritales de Educación.

Por lo que tomando en cuenta a los informes gerenciales realizados por las Direcciones Distritales cada departamento de compras publicas reflejara los aspectos relevantes.

Para poder realizar esta investigación de acuerdo a la satisfacción percibida a través de las revisiones que realizan mensualmente la Unidades Distritales en lo que corresponde a la investigación se tomara ya el registro realizado por los USUARIOS DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN en cuanto a productos recibido a través de las

adquisiciones de CATALOGO ELECTRONICO misma que para esta investigación ya se registran en el SOCE a través de catálogo electrónico con el usuario único master de la entidad contratante por medio de la página web: <https://catalogo.compraspublicas.gob.ec/> , los departamentos de adquisiciones de compras publicas son los que pueden registrar aquellas valoraciones emitiendo *en una sola calificación* para lograr medir si estuvo a entera satisfacción la adquisición de los productos adquirido por esta vía con el fin de proveer información de los aspectos relevantes de calidad y la optimización del gasto público de acuerdo a los objetivos de la contratación pública según el **art. 9 de los objetivos de la contratación pública** de la LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACION PUBLICA.

2. Histórico

Esta investigación es en gran mayoría la respuestas que tienen las diferentes entidades contratantes ante los productos recibidos por el SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN que al ser de uso obligatorio de acuerdo a la LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACION PUBLICA pone en desventajas a la hora de tener el PODER DE COMPRA estimado en un mercado competitivo, sin embargo esto solo se ve reflejado en condiciones normales a través de la ley de Say que es un principio atribuido a Jean-Baptiste Saydon establece que la oferta logra crear su propio nivel de demanda dando cuenta que el motor es el poder adquisitivo esto en el año de 1803, en esta investigación cada entidad contratante cuenta con el PRESUPUESTO ASIGNADO y aprobado por el Presupuesto General del Estado para cada año, por lo que cada entidad cuenta con poder adquisitivo pero no determina el producto ni tiene poder de compra es aquí donde no se cumple esta ley; también vemos el Desarrollo de la ley de Walras en 1874 en su trabajo expone que los mercados son perfectos, en base a los precios son para Walras la variable que debe ajustarse hasta que el mercado se vacía. Es decir, cuando se eliminan los excedentes de oferta y demanda y todos los productos cambian de mano en el mercado. En particular, se interesa en demostrar que existe un sistema de precios que permite el equilibrio simultáneo de todos los mercados (o equilibrio general) y además que el funcionamiento normal de los mercados los conduce hacia él, pero no es el caso de la contratación pública ya que al manejar normativas que regulan las adquisiciones en el Estado ecuatoriano no permite la sinergia de los mercados competitivos debido a que existe productos de características

similares que se encuentra homologadas por el ente rector la SERCOP desde Ley 1 Registro Oficial Suplemento 395 de 04-ago.-2008 de la LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACION PUBLICA entro en vigencia con el fin de corregir o regular situaciones que se han revisado a lo largo de los años en modificaciones , entrega de codificaciones y vigencias de nuevas resoluciones. Por otro lado, la satisfacción del cliente y la orientación del mercado de las empresas serán clave para el éxito de cualquier empresa y supervivencia (Slater y Narver, 2000), y eso a la fecha no se ve como de carácter importante en las contrataciones realizadas por este mecanismo o sistema de control.

3. Marco Legal

Existen aspectos legales en la contratación pública, que deben de tomarse en cuenta como leyes que tienen relación directa en materia de rectoría y con otros temas de los cuales se encuentran las bases teóricas de los conceptos del tema de investigación y es ahí que para garantizar que las COMPRAS PÚBLICAS se realicen con normalidad y esto se cumpla existen mecanismos de control, así como leyes definidas.

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Decreto Legislativo 0

Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008 Ultima modificación: 21-dic.-2015

Que, el Art. 288.- Las compras públicas cumplirán con criterios de eficiencia, transparencia, calidad, responsabilidad ambiental y social. Se priorizarán los productos y servicios nacionales, en particular los provenientes de la economía popular y solidaria, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas.

Concordancias:

- CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES, COPCI, Arts. 59
- LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACION PUBLICA, Arts. 4, 9, 21, 52

Sección tercera

Endeudamiento público

Que, el Art. 289.- La contratación de deuda pública en todos los niveles del Estado se registrará por las directrices de la respectiva planificación y presupuesto, y será autorizada por un comité de deuda y financiamiento de acuerdo con la ley, que definirá su

conformación y funcionamiento. El Estado promoverá las instancias para que el poder ciudadano vigile y audite el endeudamiento público.

Concordancias:

- CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 291
- CODIGO ORGANICO DE PLANIFICACION Y FINANZAS PUBLICAS, COPFP, Arts. 124, 137
- LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACION PUBLICA, Arts. 3

REGLAMENTO A LA LEY ORGANICA SISTEMA NACIONAL CONTRATACION PUBLICA Decreto Ejecutivo 1700 Registro Oficial Suplemento 588 de 12-may.-2009 -Ultima modificación: 08-nov.-2016

Que, el artículo 32 del referido Reglamento General establece que los modelos y formatos obligatorios, serán expedidos por el Director Ejecutivo del Instituto Nacional de Contratación Pública mediante resolución y serán publicados en el Portal www.compraspublicas.gob.ec, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Que, en uso de sus facultades legales, **DISPOSICIÓN FINAL:** La presente Resolución INCOP No. 010-08 entrará a regir a partir de sus otorgamientos y será publicada en el Portal www.Compraspublicas.gob.ec, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. Comuníquese y publíquese. - Quito, Distrito Metropolitano, 29 de diciembre de 2008, Dr. Jorge Luis González Tamayo, DIRECTOR EJECUTIVO-INSTITUTO NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA.

LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACION PUBLICA -Ley 1- Registro Oficial Suplemento 395 de 04-ago.-2008 - Ultima modificación: 29-dic.-2017

Que, el **Art. 6.-** Definiciones en su numeral **3. Catálogo Electrónico:** Registro de bienes y servicios normalizados publicados en el portal www.compraspublicas.gov.ec para su contratación directa como resultante de la aplicación de convenios marco, así en numeral **9.Convenio Marco:** Es la modalidad con la cual el Servicio Nacional de Contratación Pública selecciona los proveedores cuyos bienes y servicios serán ofertados en el catálogo electrónico a fin de ser adquiridos o contratados de manera directa por las

Entidades Contratantes en la forma, plazo y demás condiciones establecidas en dicho Convenio y numeral **25. Portal Compras públicas.** - (www.compraspublicas.gov.ec): Es el Sistema Informático Oficial de Contratación Pública del Estado Ecuatoriano. (SOCE).

Que, el **Art. 7.-** Sistema Nacional de Contratación Pública SNCP. - El Sistema Nacional de Contratación Pública (SNCP) es el conjunto de principios, normas, procedimientos, mecanismos y relaciones organizadas orientadas al planeamiento, programación, presupuestos, control, administración y ejecución de las contrataciones realizadas por las Entidades Contratantes. Forman parte del SNCP las entidades sujetas al ámbito de esta Ley.

Que, el **Art. 9.-** Objetivos del Sistema. - Son objetivos prioritarios del Estado, en materia de contratación pública, los siguientes:

1. **Garantizar la calidad del gasto público y su ejecución** en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo;
2. **Garantizar la ejecución plena de los contratos y la aplicación efectiva** de las normas contractuales;
3. **Garantizar la transparencia y evitar la discrecionalidad** en la contratación pública;
4. **Convertir la contratación pública en un elemento dinamizador** de la producción nacional;
5. **Promover la participación** de artesanos, profesionales, micro, pequeñas y medianas empresas con ofertas competitivas, en el marco de esta Ley;
6. **Agilizar, simplificar y adecuar los procesos de adquisición a las distintas necesidades** de las políticas públicas y a su ejecución oportuna;
7. **Impulsar la participación social** a través de procesos de veeduría ciudadana que se desarrollen a nivel nacional, de conformidad con el Reglamento;
8. **Mantener una sujeción efectiva** y permanente de la contratación pública con los sistemas de planificación y presupuestos del Gobierno central y de los organismos seccionales;
9. **Modernizar los procesos de contratación** pública para que sean una herramienta

de eficiencia en la gestión económica de los recursos del Estado;

10. **Garantizar la permanencia y efectividad** de los sistemas de control de gestión y transparencia del gasto público; y,

11. **Incentivar y garantizar la participación de proveedores** confiables y competitivos en el SNCP.

Que, en el CAPITULO III DE LAS GARANTIAS en su **Art. 73.-** Formas de garantías.

- En los contratos a que se refiere esta Ley, los contratistas podrán rendir cualquiera de las siguientes garantías:

1. Garantía incondicional, irrevocable y de cobro inmediato, otorgada por un banco o institución financiera establecidos en el país o por intermedio de ellos;
2. Fianza instrumentada en una póliza de seguros, incondicional e irrevocable, de cobro inmediato, emitida por una compañía de seguros establecida en el país;
3. Primera hipoteca de bienes raíces, siempre que el monto de la garantía no exceda del sesenta (60%) por ciento del valor del inmueble hipotecado, según el correspondiente avalúo catastral correspondiente;
4. Depósitos de bonos del Estado, de las municipalidades y de otras instituciones del Estado, certificaciones de la Tesorería General de la Nación, cédulas hipotecarias, bonos de prenda, Notas de crédito otorgadas por el Servicio de Rentas Internas, o valores fiduciarios que hayan sido calificados por el Directorio del Banco Central del Ecuador. Su valor se computará de acuerdo con su cotización en las bolsas de valores del país, al momento de constituir la garantía. Los intereses que produzcan pertenecerán al proveedor; y,
5. Certificados de depósito a plazo, emitidos por una institución financiera establecida en el país, endosados por valor en garantía a la orden de la Entidad Contratante y cuyo plazo de vigencia sea mayor al estimado para la ejecución del contrato.

Que, Las Entidades Contratantes deben notificar al Instituto Nacional de Contratación Pública si las mismas obtuvieren mejores costos a los que se ofertan en el Catálogo Electrónico.

Que, los Contratos Para el caso de las compras por catálogo se aplicará lo establecido en el inciso segundo del artículo 69 de la LOSNCP: “Las contrataciones que se realicen por el sistema de catálogo se formalizarán con la orden de compra y el acta de entrega”.

Que, La formalización del contrato se cumplirá con la firma de suscripción del acta de entrega recepción del bien, acompañada de la copia de la orden de compra y la factura respectiva.

Que, Forma de pago la Entidad Contratante se adhiere a las condiciones establecidas en los Convenios Marco celebrados por Instituto Nacional de Contratación Pública para realizar los pagos.

Que, para el pago, la Entidad Contratante deberá contar con el acta de entrega recepción respectiva, acompañada de una copia de la orden de compra y de la factura en la cual se certifique la recepción conforme de los Bienes y Servicios.

Que, las Entidades Contratantes deberán observar el artículo 101 de la LOSNCP que establece sanciones para los servidores que retengan o retarden indebidamente el pago al proveedor.

LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO -
Suplemento del Registro Oficial No. 595, 12 de junio 2002
Normativa: Vigente

Que, el Art. 5.- Sistema de Control, Fiscalización y Auditoría del Estado. Las instituciones del Estado, sus dignatarios, autoridades, funcionarios y demás servidores, actuarán dentro del Sistema de Control, Fiscalización y Auditoría del Estado, cuya aplicación propenderá a que:

1. Los dignatarios, autoridades, funcionarios y servidores públicos, sin excepción, se responsabilicen y rindan cuenta pública sobre el ejercicio de sus atribuciones, la utilización de los recursos públicos puestos a su disposición, así como de los resultados obtenidos de su empleo.

Que, el Art. 8.- Objeto del Sistema de Control. - Mediante el sistema de control, fiscalización y auditoría se examinarán, verificarán y evaluarán las siguientes gestiones: administrativa, financiera, operativa; y, cuando corresponda gestión medio ambiental de las instituciones del Estado y la actuación de sus servidores. En el examen, verificación y evaluación de estas gestiones, se aplicarán los **indicadores de gestión institucional y**

de desempeño, y se incluirán los comentarios sobre la legalidad, efectividad, economía y eficiencia de las operaciones y programas evaluados.

Que, Art. 38.- Presunción de legitimidad. - Se presume legalmente que las operaciones y actividades realizadas por las instituciones del Estado y sus servidores, sujetos a esta Ley, son legítimas, a menos que la Contraloría General del Estado, como consecuencia de la auditoría gubernamental, declare en contrario.

NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO - Acuerdo de la Contraloría General del Estado 39 - Registro Oficial Suplemento 87 de 14-dic.-2009 - Última modificación: 30-jun.-2016 - Estado: Reformado

Que, la norma 406-03 Contratación - Las entidades y organismos del sector público realizarán las contrataciones para adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios incluidos los de consultoría, a través del Sistema Nacional de Contratación Pública.

La máxima autoridad establecerá los controles que aseguren que las adquisiciones se ajusten a lo planificado, a la vez que determinará los lineamientos que servirán de base para una adecuada administración de las compras de bienes, considerando, entre otras, las siguientes medidas:

- Las adquisiciones serán solicitadas, autorizadas y ejecutadas con la anticipación suficiente y en las cantidades apropiadas.
- La ejecución de las compras programadas para el año se realizará tomando en consideración el consumo real, la capacidad de almacenamiento, la conveniencia financiera y el tiempo que regularmente toma el trámite.
- La adquisición de bienes con fecha de caducidad, como medicinas y otros, se la efectuará en cantidades que cubran la necesidad en tiempo menor al de caducidad del principio activo.
- Se mantendrán las unidades de abastecimiento o bodegas necesarias para garantizar una adecuada y oportuna provisión.

Que, la norma 100-02 Objetivos del control interno. - El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de

recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

LA LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (LOTAIP)

Que, plantea la participación ciudadana y el derecho de acceso a la información relacionada con asuntos públicos, para ejercer un efectivo control y exigir la rendición de cuentas a las instituciones gubernamentales o aquellas que perciben recursos estatales.

Que, el Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública – LOTAIP en su Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos están:

Que, para Garantizar la calidad de los servicios el MINISTERIO DE EDUCACIÓN usa el manual para los procesos de Auditoría a la Gestión Educativa, se publicó en el año 2013 como **“Manual de Procesos, Procedimientos y Políticas de Auditoría Educativa”**. La segunda versión fue publicada en mayo de 2015 bajo el nombre de “Manual de Auditoría de Calidad”. El Manual de Auditoría de Calidad versión 2.0, se ha desarrollado utilizando como insumo las versiones anteriores y el trabajo en conjunto del Equipo Técnico de la Dirección Nacional de Auditoría a la Gestión Educativa, Auditores Educativos y de la Dirección Nacional de Administración de Procesos.

Que, la Norma ISO 9001:2015 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

V. Materiales y métodos

La presente investigación tiene un enfoque de medición cuantitativa, debido al estudio realizado de las variables principales basado en datos estadísticos e información confiable de aspecto relevante. Según Blasco & Pérez (2017), señalan que en una investigación cuantitativa se estudia la realidad del fenómeno, permite analizar e interpretar las variables dependientes e independientes mediante la utilización de instrumentos y métodos para la recopilación de datos.

Las variables más explícitas utilizadas en la investigación son:

- **Variable independiente:** Productos Catalogados en el SOCE.
- **Variable Dependiente:** Satisfacción de Usuarios

Se utilizó un cuestionario con un ALFA DE CRONBACH DE LIKERT para medir de la investigación de manera descriptiva, ya que *ninguna de las variables está influenciada de ninguna manera, sino que utiliza métodos de observación para llevar a cabo el estudio*. Por lo tanto, la naturaleza de las variables o su comportamiento no está en manos del investigador como es la satisfacción de los usuarios (entidades contratantes) donde se podrá conocer si las corporaciones están atentos y conscientes de su responsabilidad económica. Los escritores (Park, E., Kwon, S. J., & Kim, K. J, 2015) señalan lo siguiente: “Usando una combinación de ideas de investigación de los sistemas de comercialización e información, se desarrollan un modelo integrador de categoría para las compras de productos” (p.3).

Este sistema facilita la búsqueda de los productos por parte de las empresas solicitantes, ya que estarían ubicados en segmentos. (Youjae Yi y Rajan Nataraajan, 2018). Afirman que “Satisfacer al cliente debe ser la principal misión de todo proveedor” (p.2). El cliente que en esta investigación son las entidades contratantes es la que adquiere en un establecimiento “Portal de Compras Públicas del Ecuador”, un bien o servicio para satisfacer sus necesidades operativas.

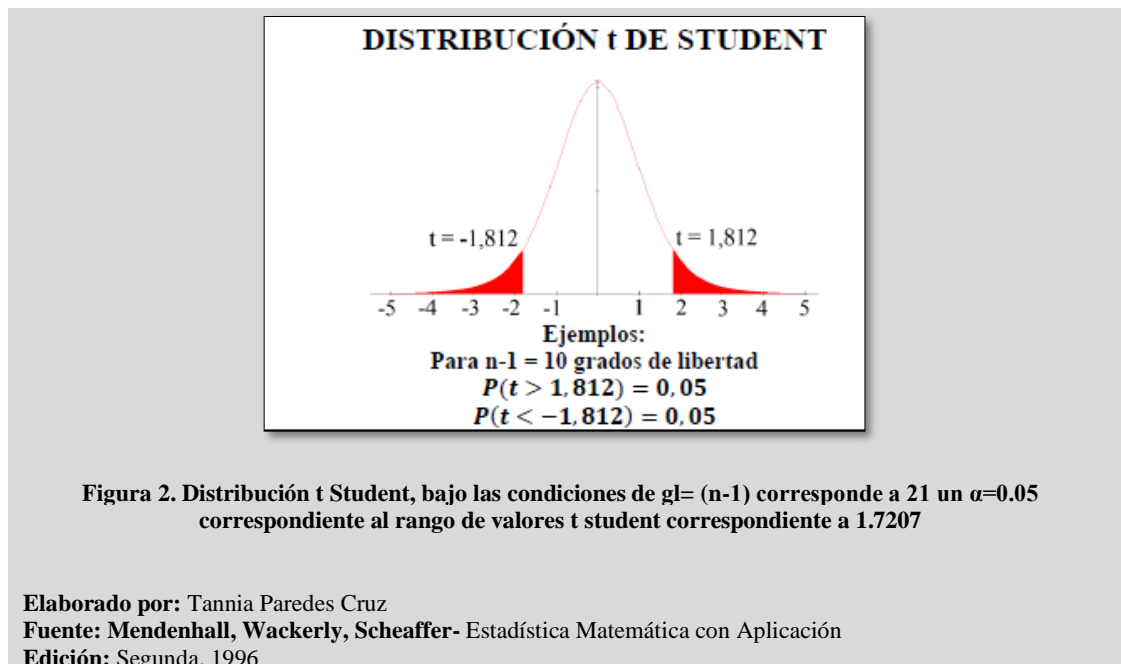
Análisis de las variables

Para lo cual se utilizará una Prueba de Hipótesis para muestras pequeñas ya que la localidad de la investigación corresponde a la **ZONA 5** en las Direcciones Distritales de Educación correspondientes a **22 unidades distritales**.

UNA PRUEBA DE HIPÓTESIS	Examina dos hipótesis opuestas sobre una población: la hipótesis nula y la hipótesis alternativa.
LA HIPÓTESIS NULA	Es la afirmación que se está comprobando. Normalmente la hipótesis nula es una afirmación de "sin efecto" o "sin diferencia".
LA HIPÓTESIS ALTERNATIVA	Es la afirmación que se desea ser capaz de concluir que es verdadera basándose en la evidencia proporcionada por los datos de la muestra.

Análisis Estadístico

Con una $n < 30$ se utilizará una **t de student**, por lo que en la tabla se tomará los **valores t student correspondiente a 1.7207** para lo que también se tomará en consideración los grados de libertad que en este caso en de $gl = (n-1)$ **corresponde a 21**, con un $\alpha = 0.05$ (**p_value**). (Figura 2).



Para lograr estandarizar los datos se procede a transformar una bondad de ajuste en los datos lo que nos permitirá en base a las respuestas obtenidas lograr un análisis más profundo y lograr la refutación de los datos en una serie de pruebas de hipótesis que permitirán obtener una interpretación de manera clara y científica.

VI. Resultados Análisis de la Hipótesis:

Los resultados nos permiten conocer con fundamento lo que está pasando en los departamentos de Compras Públicas de las diferentes Direcciones Distritales de Educación de la Zona 5, así como a la misma entidad lo que percibe de acuerdo al comportamiento que está observando a lo largo de los años con los que ha venido trabajando con el ente rector la SERCOP.

Surgieron varias preguntas que dan resultados interesantes para poder contrastar las hipótesis en esta investigación, misma realizada a través de un cuestionario con una serie de preguntas que permiten responder las interrogantes.

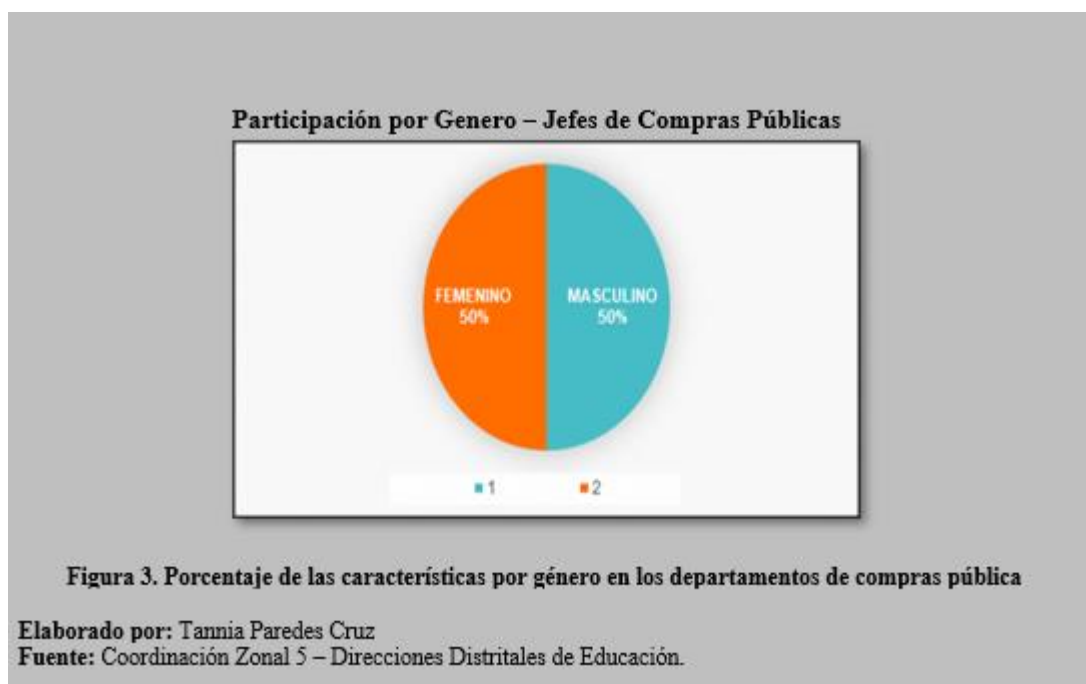
En este estudio se tomó toda la población objeto de investigación, ya que las Direcciones Distritales de Educación de la Zona 5 corresponde a 22 Unidades Distritales hasta el 2018 y cada una cuenta con un departamento de compras públicas quienes forman parte de este análisis.

Se socializo a través del Google-drive, una herramienta que te permite obtener las respuestas de manera online; este link fue enviado a los jefes de los departamentos de compras públicas en las Direcciones Distritales de Educación y lo que se obtuvo como tal fue una población normal, se solicitó como pregunta obligatoria el correo institucional para poder observar la veracidad de la información; sin embargo aquellos correos se mantendrán como información personalísima y se protegerá a los intervinientes en el análisis. **Tabla 5.** Muestra el listado de personal encargado de las compras distritales con sus usuarios masters que es el objeto de la investigación.

La población de análisis es pequeña, se observa un comportamiento de una normal por lo que se transformara a un estudio con el comportamiento de una *Distribución t de Student*.

Se observa una población en igualdad de participación por género ya que de la

población 50% es de género femenino y 50% son masculino tal como se puede apreciar en la (Figura 3).



En cuanto al análisis se validaron diferentes instancias de esta investigación a través de una bondad de ajustes.

Para el análisis de los resultados se tiene:

A) **Análisis 1:** Los procesos de contratación por catálogo no cumplen en calidad, tiempo y precio.

Por lo que se analiza el procedimiento y tenemos 2 tipos de análisis lo que corresponde a establecer en la Tabla 6. como tabla observada y la Tabla 7. Tabla esperada de acuerdo a ello se procede con el análisis de esta hipótesis en la Tabla 8.

Tabla 6. Resultados de la prueba

Tabla Observada			
Origen	F	M	Total
Totalmente en desacuerdo	2	6	8
En desacuerdo	4	1	5
Más o menos de acuerdo	4	3	7
De acuerdo	1	1	2
Totalmente de acuerdo	0	0	0
Total	11	11	22

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Tabla 7. Resultados de la prueba

Tabla Esperada			
Origen	F	M	Total
Totalmente en desacuerdo	4	4	8
En desacuerdo	2,5	2,5	5
Más o menos de acuerdo	3,5	3,5	7
De acuerdo	1	1	2
Totalmente de acuerdo	0	0	0
Total	11	11	22

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Tabla 8. Análisis de los contrastes en base al p_value 1.7207

	Esperados	Observados	
Totalmente en desacuerdo F	4	2	1,00
Totalmente en desacuerdo M	4	6	1,00
En desacuerdo F	2,5	4	0,90
En desacuerdo M	2,5	1	0,90
Más o menos de acuerdo F	3,5	4	0,07
Más o menos de acuerdo M	3,5	3	0,07
De acuerdo F	1	1	0,00
De acuerdo M	1	1	0,00
Totalmente de acuerdo F	0	0	0,00
Totalmente de acuerdo M	0	0	0,00

Estadístico	3,94
P-Valué	0,13925777

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Respuesta al análisis: No se rechaza la hipótesis en base al análisis 1, dado que es menor que el 5%, el estadístico obtenido es 3,94 %; lo que indica que los proveedores no cumplen con la entrega de los productos a tiempo ni dan cumplimiento al convenio Marco, indiferentemente quien lo califique sea hombre o mujer.

B) **Análisis 2:** Los departamentos de compras públicas de las direcciones distritales califican al proveedor, pero la SERCOP no toma en cuenta esas calificaciones.

Por lo que se analiza el procedimiento y tenemos 2 tipos de análisis lo que corresponde a establecer en la Tabla 9. como tabla observada y la Tabla 10. Tabla esperada de acuerdo a ello se procede con el análisis de esta hipótesis en la Tabla 11.

Tabla 9. Resultados de la prueba

Tabla Observada			
Dirección SERCOP (F, M)	F	M	Total
Totalmente en desacuerdo	1	2	3
En desacuerdo	2	1	3
Más o menos de acuerdo	3	2	5
De acuerdo	3	2	5
Totalmente de acuerdo	0	0	0
Total	9	7	16

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Tabla 10. Resultados de la prueba

Tabla Esperada			
Dirección SERCOP (F, M)	F	M	Total
Totalmente en desacuerdo	1,5	1,5	3
En desacuerdo	1,5	1,5	3
Más o menos de acuerdo	2,5	2,5	5
De acuerdo	2,5	2,5	5
Totalmente de acuerdo	0,	0	0
Total	9	7	16

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Tabla 11. Análisis de los contrastes en base al p_value 1.7207

	Esperados ej	Observados ei	
Totalmente en desacuerdo F	1,5	1	0,17
Totalmente en desacuerdo M	1,5	2	0,17
En desacuerdo F	1,5	2	0,17
En desacuerdo M	1,5	1	0,17
Más o menos de acuerdo F	2,5	3	0,10
Más o menos de acuerdo M	2,5	2	0,10
De acuerdo F	2,5	3	0,10
De acuerdo M	2,5	2	0,10
Totalmente de acuerdo F	0	0	0,00
Totalmente de acuerdo M	0	0	0,00

Estadístico	1,07
P-Valué	0,58664622

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Análisis: No se rechaza la hipótesis en base al análisis 2, dado que es menor al 5%, el estadístico obtenido corresponde al 1.07 %, lo que nos indica que las Direcciones Distritales de Educación Zona 5 consideran que SERCOP el ente rector de las contrataciones públicas no está considerando las calificaciones obtenidas de los proveedores para promover la calidad de los productos que se obtienen a través de esta herramienta CATALOGO ELECTRONICO.

C) **Análisis 3:** Órdenes de compra generadas en la herramienta catalogo electrónico que correspondan a proveedores repetitivos o a un mismo proveedor es probable que exista direccionamiento.

Por lo que se analiza el procedimiento y tenemos 2 tipos de análisis lo que corresponde a establecer en la Tabla 12. como tabla observada y la Tabla 13. Tabla esperada de acuerdo a ello se procede con el análisis de esta hipótesis en la Tabla 14.

Tabla 12. Resultados de la prueba

Tabla Observada			
Dirección SERCOP (F, M)	F	M	Total
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	1	1
Más o menos de acuerdo	3	2	5
De acuerdo	1	2	3
Totalmente de acuerdo	1	1	2
Total	5	6	11

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Tabla 13. Resultados de la prueba

Tabla Esperada			
Dirección SERCOP (F, M)	F	M	Total
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0,5	0,5	1
Más o menos de acuerdo	2,5	2,5	5
De acuerdo	1,5	1,5	3
Totalmente de acuerdo	1	0	2
Total	5	6	11

Elaborado por: Tannia Paredes

Tabla 14. Análisis de los contrastes en base al p_value 1.7207

	Esperados ej	Observados ei	
Totalmente en desacuerdo F	0	0	0,00
Totalmente en desacuerdo M	0	0	0,00
En desacuerdo F	0,5	0	0,50
En desacuerdo M	0,5	1	0,50
Más o menos de acuerdo F	2,5	3	0,10
Más o menos de acuerdo M	2,5	2	0,10
De acuerdo F	1,5	1	0,17
De acuerdo M	1,5	2	0,17
Totalmente de acuerdo F	1	1	0,00
Totalmente de acuerdo M	0	1	0,00

Estadístico	1,53
P-Valué	0,46455902

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Respuesta: No se rechaza la hipótesis en base al análisis 3, dado que es menor al 5%, el estadístico obtenido corresponde a 1.53%. Las entidades contratantes manifiestan que existe la probabilidad del direccionamiento dentro del procedimiento del catálogo electrónico, generados por órdenes de compra en la herramienta, quizás por algún error en el SERCOP.

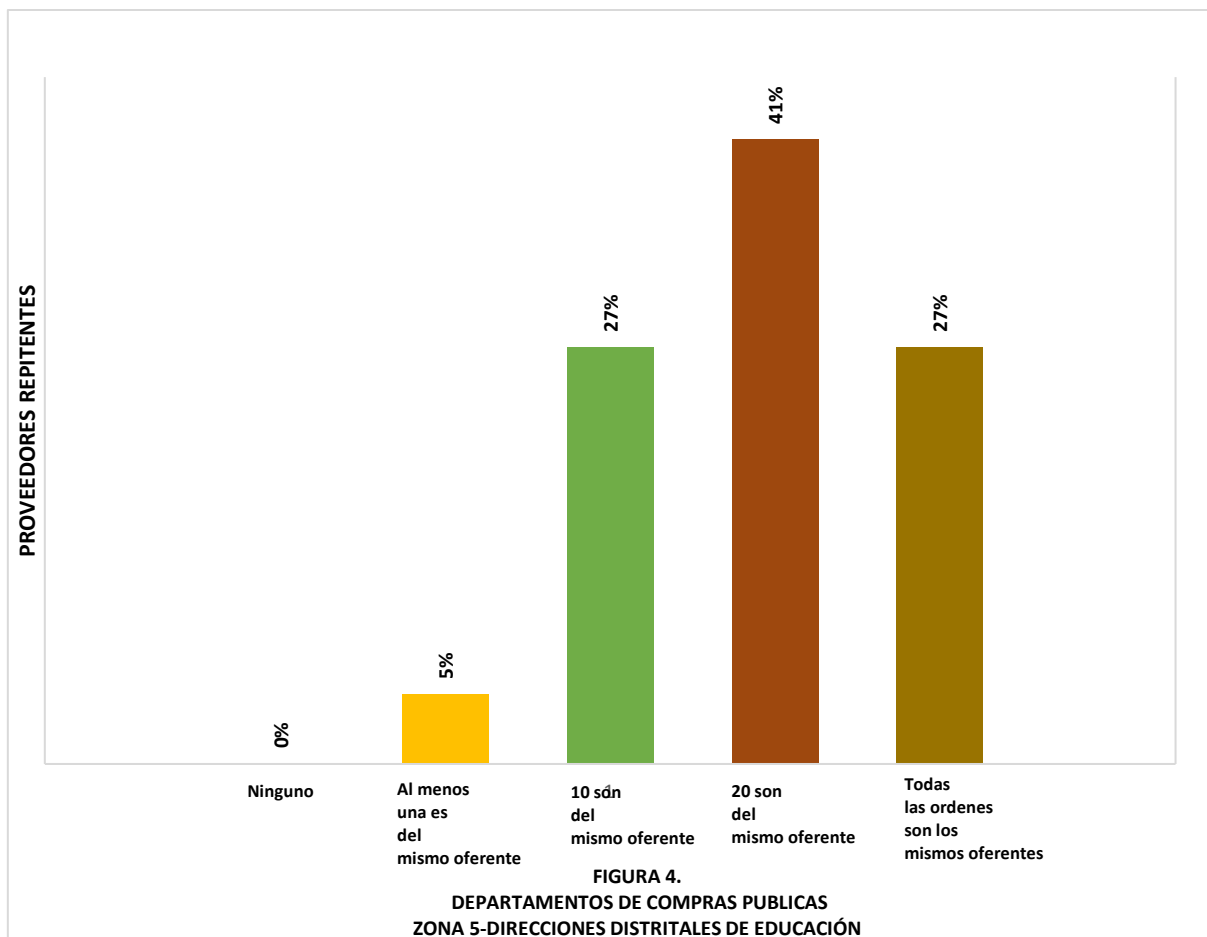


Figura 4. Proveedores repetitivos en direcciones distritales de educación - Zona 5

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Fuente: Encuestas realizadas para la investigación.

En concordancia con la investigación en la figura 4. se analizó la pregunta de la generación de órdenes en el SOCE y en esta investigación se observa gráficamente en la **Figura 4.** el 0% responde a que nadie está de acuerdo con que las ordenes son diversificadas en cuanto a proveedores, un 27% manifiesta que de las compras realizadas obtenidas en los años 2017 y las del año 2018 son alrededor de 10 órdenes de compras con un mismo proveedor, otro dato relevante de esta investigación es que el 41 % de los departamentos de compras publicar está de acuerdo en que más de 20 órdenes de compras corresponden al mismo proveedor y el 27 % considera que todas sus órdenes generadas responden a un solo proveedor adjudicado.

Otro tema controversial en la investigación y que se puso en consulta fue, el direccionamiento y se lanzó la pregunta 12. ¿Considera Ud. que se ve un direccionamiento en el catálogo electrónico, es decir hay empresas repetitivas en las ordenes de compras realizadas por la entidad contratante?

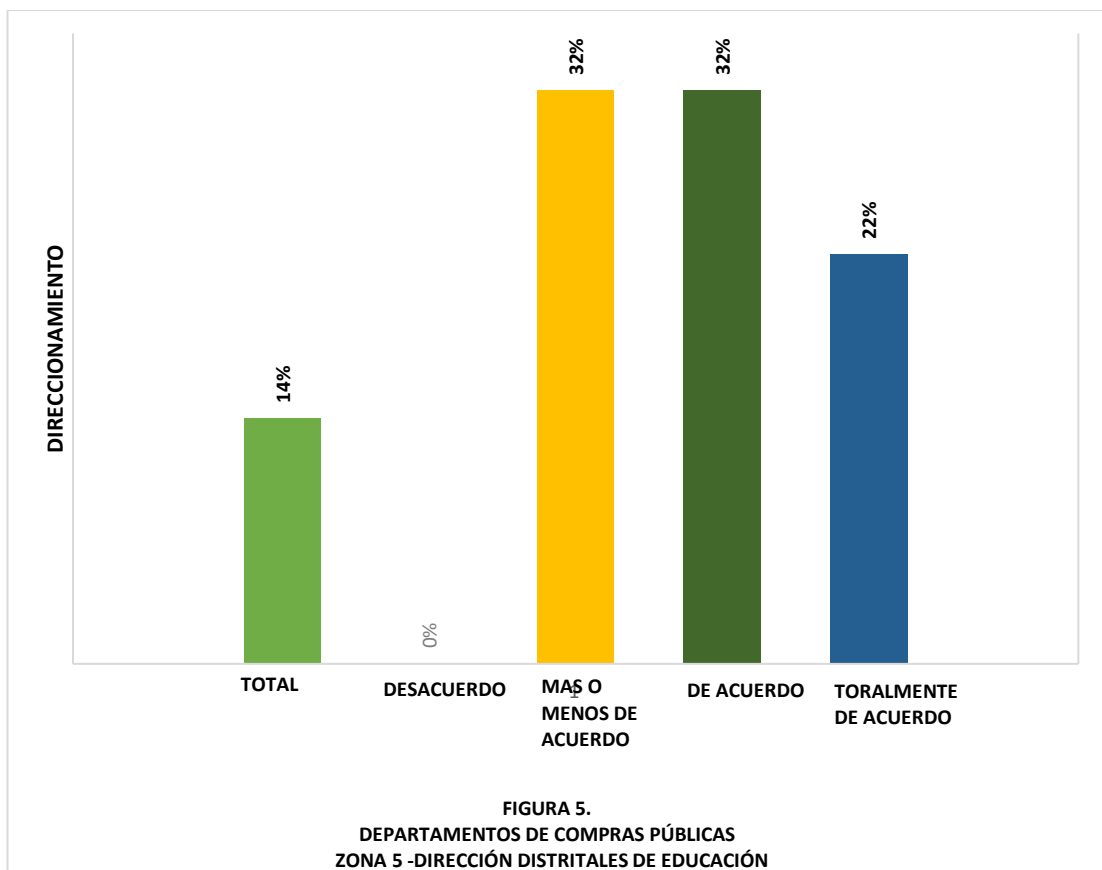


Figura 5. Direccionamiento - SERCOP

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Fuente: Encuestas realizadas para la investigación.

Gráficamente se observa en la figura 5. que los departamentos de compras públicas de las Direcciones Distritales de Educación de la Zona 5, ponen en consideración la existencia del direccionamiento, en estos procesos de contratación en la cual se ven los resultados en la Figura 5. Se tiene que el 22 % considera absolutamente convencido que hay un direccionamiento mientras que el 32% indica estar de acuerdo con que los direccionamientos se ven en el proceso de catálogo electrónico, otro 32% considera es bastante clara esta situación y que un 14% está convencido que realmente no está existiendo el direccionamiento en estas contrataciones y el 0% de las entidades contratantes de las Direcciones Distritales como usuarios SOCE no han registrado inconformidad.

Para este análisis tenemos los siguientes planteamientos que recoge los interrogantes de la investigación:

HIPOTESIS GENERAL
El Sistema Nacional de Contratación Pública del Ecuador (SOCE) en ZONA 5- DIRECCIONES DISTRITALES DE EDUCACION, durante su proceso, presenta errores que inciden en la satisfacción de los usuarios (entidades contratantes) de los productos catalogados.
HIPOTESIS ESPECÍFICA
H1: El consumo de los productos catalogados en el SOCE-análisis Zona 5 Direcciones Distritales de Educación no genera los niveles de satisfacción esperados por los usuarios.
H2: El proceso de compra de los productos catalogados en el SOCE-análisis Zona 5 Direcciones Distritales de Educación incide en los niveles de satisfacción de los usuarios.

H1. El consumo de los productos catalogados en el SOCE-análisis Zona 5 Direcciones Distritales de Educación no genera los niveles de satisfacción esperados por los usuarios (Entidades Contratantes).

Una vez analizado los datos se confrontan los resultados para determinar la validez de a la hipótesis y tenemos en la Tabla 15. como tabla observada y la Tabla 16. Tabla esperada de acuerdo a ello se procede con el análisis de esta hipótesis en la Tabla 17.

Tabla 15. Resultados de la prueba

Tabla Observada			
Dirección SERCOP (F, M)	F	M	Total
Totalmente en desacuerdo	2	1	4
En desacuerdo	2	5	7
Más o menos de acuerdo	3	4	7
De acuerdo	3	1	4
Totalmente de acuerdo	0	0	0
Total	11	11	22

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Tabla 16. Resultados de la prueba

Tabla Esperada			
Dirección SERCOP (F, M)	F	M	Total
Totalmente en desacuerdo	2	2	4
En desacuerdo	3,5	3,5	7
Más o menos de acuerdo	3,5	3,5	7
De acuerdo	2	2	4
Totalmente de acuerdo	0	0	0
Total	11	11	22

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Tabla 17. Análisis de los contrastes en base al p_value 1.7207

	Esperados ej	Observados ei	
Totalmente en desacuerdo F	2	3	0,50
Totalmente en desacuerdo M	2	1	0,50
En desacuerdo F	3,5	2	0,64
En desacuerdo M	3,5	5	0,64
Más o menos de acuerdo F	3,5	3	0,07
Más o menos de acuerdo M	3,5	4	0,07
De acuerdo F	2	3	0,50
De acuerdo M	2	1	0,50
Totalmente de acuerdo F	0	0	0,00
Totalmente de acuerdo M	0	0	0,00

Estadístico	3,43
P-Valué	0,180092312

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Análisis: No se rechaza la hipótesis dada que es menor al 5%; con un estadístico de 3,43% se observa que las entidades contratantes en muchos casos reciben productos no acordes a las características sugeridas o especificadas en los CONVENIOS MARCOS y para los cambios respectivos deben esperar un tiempo adicional lo cual genera

insatisfacción por parte de los usuarios (entidades contratantes) ya que no pueden continuar con sus actividades diarias.

H2. El proceso de compra de los productos catalogados en el SOCE-análisis Zona 5 Direcciones Distritales de Educación incide en los niveles de satisfacción de los usuarios.

Una vez analizado los datos se confrontan los resultados para determinar la validez de la hipótesis y tenemos en la Tabla 18. como tabla esperada y la Tabla 19. Tabla observada de acuerdo a ello se procede con el análisis de esta hipótesis en la Tabla 20.

Tabla 18. Resultados de la prueba

Tabla Observada			
Dirección SERCOP (F, M)	F	M	Total
Totalmente en desacuerdo	0	1	1
En desacuerdo	0	5	5
Más o menos de acuerdo	0	1	1
De acuerdo	2	1	3
Totalmente de acuerdo	0	3	3
Total	2	11	13

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Tabla 19. Resultados de la prueba

Tabla Esperada			
Dirección SERCOP (F, M)	F	M	Total
Totalmente en desacuerdo	0,5	0,5	1
En desacuerdo	2,5	2,5	5
Más o menos de acuerdo	0,5	0,5	1
De acuerdo	1,5	1,5	3
Totalmente de acuerdo	1,5	0	3
Total	2	11	13

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Tabla 20. Análisis de los contrastes en base al p value 1.7207

	Esperados ej	Observados ei	
Totalmente en desacuerdo F	0,5	0	0,50
Totalmente en desacuerdo M	0,5	1	0,50
En desacuerdo F	2,5	0	2,50
En desacuerdo M	2,5	5	2,50
Más o menos de acuerdo F	0,5	0	0,50
Más o menos de acuerdo M	0,5	1	0,50
De acuerdo F	1,5	2	0,17
De acuerdo M	1,5	1	0,17
Totalmente de acuerdo F	1,5	0	0,00
Totalmente de acuerdo M	0	3	0,00

Estadístico	7,33
P-Valué	0,025561533

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Análisis: Se rechaza la hipótesis dada que es mayor al 5%; con un estadístico correspondiente a 7.33% las entidades contratantes realizan las compras de acuerdo a la ley a través del análisis del PAC publicado el 15 de enero de cada año, cabe recalcar que las compras por catálogo es el medio OBLIGATORIO para realizar las adquisiciones por lo que la incidencia de estar de acuerdo con el producto y este genere satisfacción no influye en absolutamente nada.

Por lo que para proceder a realizar la prueba de Hipótesis General tenemos el desarrollo en el Cuadro 1. y nuestro planteamiento del objeto de la investigación en HG.

HG: El Sistema Nacional de Contratación Pública del Ecuador (SOCE) en ZONA 5 DIRECCIONES DISTRITALES DE EDUCACION, durante su proceso, presenta errores que inciden en la satisfacción de los usuarios (entidades contratantes) de los productos catalogados.

Cuadro 1. Cálculo del análisis de las Hipótesis de la investigación de acuerdo a Distribución t de Student con 1 grado de libertad.

Calculo Da Varianza	Sigma ²	0,25	t	1,7207
Media	X barra	2,2	li	2,2
Población	n	22	gl(n-1)	21
Significancia	P-value	0,05	P- value	0,05

HQ	1,65
-----------	------

Ha<	0,999883	ACEPTADO
Ha>	0,000117	RECHAZADO
H2≠	0,000234	RECHAZADO

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Por lo tanto, de acuerdo a los análisis A, B, C y al contraste de las hipótesis generadas en H1, H2 para finalmente confrontar con la hipótesis general (HG) que acepta el hecho de que el SERCOP presente errores a la hora de generar ordenes de compras que se perciben en el manejo de la ley y los diferentes canales de comunicación, sería; qué como ente rector no está tomando las medidas necesarias para el debido y correcto proceso en base a las evidencias que se obtiene en el SNCP.

VII. Discusión:

A partir de los hallazgos realizados en esta investigación al plantearnos una Hipótesis General donde se termina ACEPTANDO el hecho de que existan errores en el proceso de contratación de productos normalizados a través de la herramienta CATALOGO ELECTRONICO, manifestando que en su mayoría se ve direccionamiento como lo muestran los resultados de esta investigación con unos porcentajes bastantes preocupantes.

No obstante, de acuerdo a resultados en la investigación planteada por Ponce Parra, D. (2014) se observa 171.753 proveedores registrados, de los cuales se encuentran habilitados el 55,18% es decir un poco más del 50 % para tener una participación acorde y diversificada como seria lo normal en un proceso como este y en la cual manifiesta que alcanzó niveles de eficiencia y eficacia para aquel entonces.

Con la información que facilitó SERCOP, para el análisis de esta investigación. Los datos correspondientes a las adquisiciones realizadas en la herramienta Catalogo Electrónico por las diferentes entidades contratantes de la ZONA 5, la mismas corresponde a los años objeto de estudio y se enfoca en la revisión del año 2017 y 2018 de las adquisiciones en relación a las DIRECCIONES DISTRITALES DE EDUCACIÓN – ZONA 5.

De acuerdo a los datos se puede verificar el crecimiento de los niveles de ventas, así como sus oferentes. Un crecimiento en las compras de acuerdo a los niveles de exigencias de la ley y la normalización de los productos que se adquirieron a través de esta herramienta.

Las Direcciones Distritales de Educación de la Zona 5, en esta investigación cuestiona un comportamiento de direccionamiento en los procesos, con la constancia de la existencia de proveedores recurrentes en sus diferentes órdenes de compra.

Lo que nos lleva a confirmar y observar los mismos oferentes para los millones de dólares que se han manejado en base a la información facilitada por el organismo de control la SERCOP. Podemos observar en la Figura 6. que para el año 2017 y 2018 se

manejaron \$2.518.324,80 (dos millones quinientos dieciocho mil treientos veinticuatro con 80/100 ctvs. de dólares americanos) donde se incluye bienes y servicios.

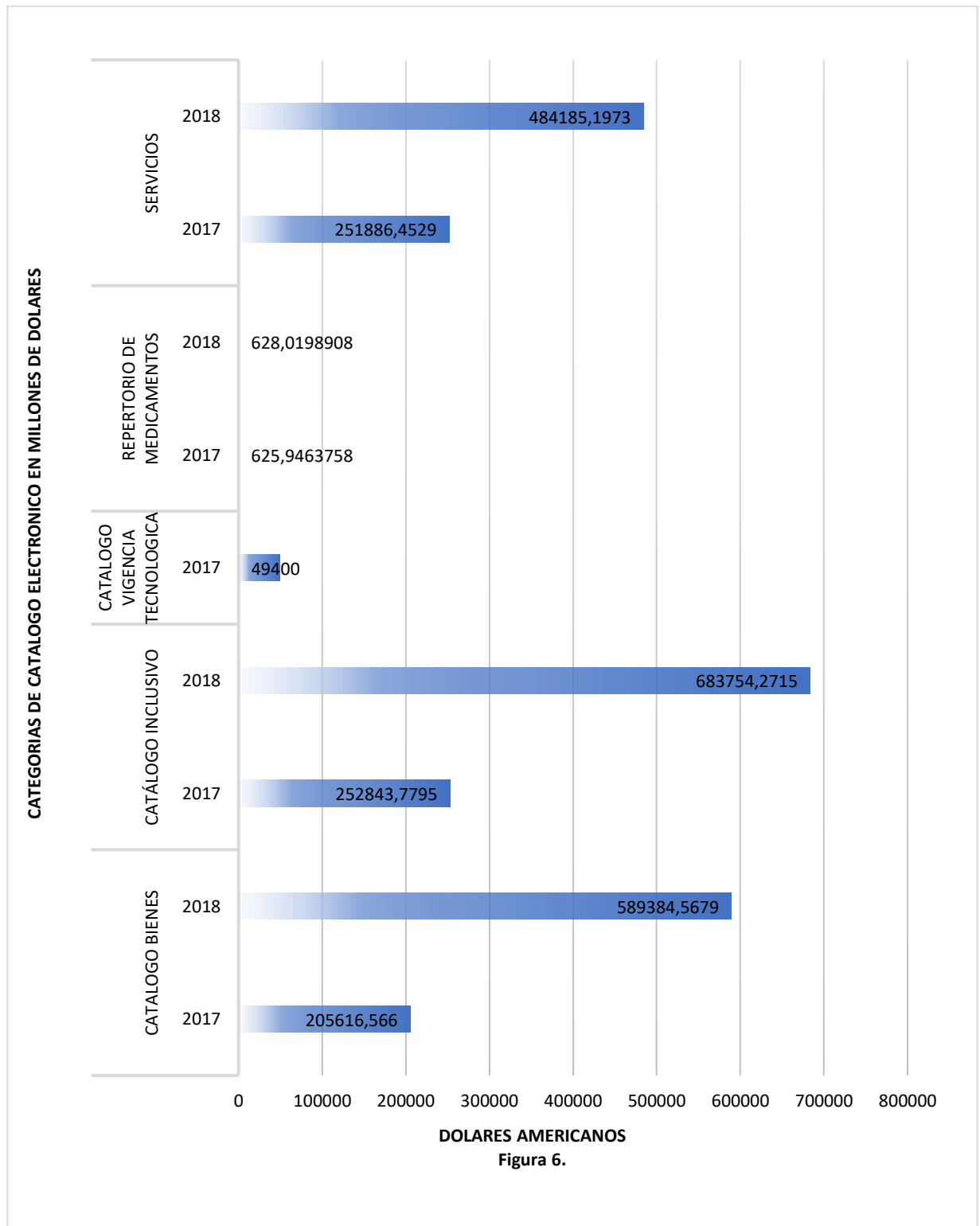


Figura 6. Valor Adjudicado por Tipo de Catálogo
 Elaborado por: Tannia Paredes Cruz
 Fuente: SERCOP

Tabla 21. Adquisiciones de Catalogo Electronico del año 2017 / \$

Tipo de Catálogo	Año de Adjudicación	Suma de valor Adjudicado
Catálogo Bienes	2017	205616,566
Catálogo Inclusivo	2017	252843,7795
Catalogo Vigencia Tecnológica	2017	49400
Repertorio De Medicamentos	2017	625,9463758
Servicios	2017	251886,4529

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Fuente: SERCOP

2017 Total \$760.372,74

Tabla 22. Adquisiciones de Catalogo Electronico del año 2018 / \$

Tipo de Catálogo	Año de Adjudicación	Suma de valor Adjudicado
Catálogo Bienes	2018	589384,5679
Catálogo Inclusivo	2018	683754,2715
Repertorio De Medicamentos	2018	628,0198908
Servicios	2018	484185,1973

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz

Fuente: SERCOP

2018 Total \$1.757.952,06

VIII. Conclusiones:

De acuerdo a la investigación realizada acerca de la satisfacción de usuarios de productos catalogados en el SOCE-análisis zona 5 Direcciones Distritales De Educación (2017-2018) se determinan las siguientes conclusiones:

- Se conoció que las irregularidades en el proceso de contratación son efectuadas mediante el catálogo electrónico dirigido por el SERCOP. Además de que esta institución incumple la normativa legal.
- La mayor parte de los productos que ofrecen los proveedores que conforman el catálogo electrónico son de baja calidad por lo tanto las Direcciones Distritales De Educación no pueden brindar servicios de calidad a sus usuarios.
- Los resultados en el cuestionario de investigación realizado en relación al Direccionamiento en los procesos fueron muy diversos.
- Los departamentos de compras públicas de las direcciones distritales califican al

proveedor de acuerdo al servicio que ofrecen, pero la SERCOP no toma en cuenta esas calificaciones por lo tanto las irregularidades de ese sector no serán corregidas de forma oportuna.

- Los procesos de compra a proveedores de forma repetitivas están perjudicando a los demás proveedores; no se está cumpliendo con igualdad en el proceso, así como no se observa la eficacia y eficiencia que supondría llevar esta herramienta.

IX. Referencias:

Brown, S. P., & Zahn, W. (2010). “Customer Satisfaction/Dissatisfaction”. *Wiley International Encyclopedia of Marketing*. doi:10.1002/9781444316568.wiem01016

Florés, L. (2015). “Customer Satisfaction”. *Market Research Handbook*. [Páginas 347–363]. doi:10.1002/9781119208044.

Guido, G. (2015). “Customer Satisfaction”. *Wiley Encyclopedia of Management*. [Páginas 1–8]. doi:10.1002/9781118785317.weom090287

Instituto Nacional de Compras Públicas (2008) *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública*. Quito: LONCP RO395.

Kauppi, K., & van Raaij, E. M. (2014). “Opportunism and Honest Incompetence—Seeking Explanations for Noncompliance in Public Procurement”. *Journal of Public Administration Research and Theory*. [25(3), 953–979]. doi:10.1093/jopart/mut081

Ley Orgánica de Contratación Pública. (18 de 12 de 2015). Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_panel5_sercop_1.1.losncp.pdf

Martin, G. P., Currie, G., & Finn, R. (2008). “Leadership, Service Reform, and Public-Service Networks: The Case of Cancer-Genetics Pilots in the English NHS”. *Journal of Public Administration Research and Theory*. [19(4), 769–794]. doi:10.1093/jopart/mun016

Park, E., Kwon, S. J., & Kim, K. J. (2015). “Assessing the Effects of Corporate Sustainable Management on Customer Satisfaction”. *Sustainable Development*, [24(1), 41–52]. doi:10.1002/sd.1605

Servicio Nacional de Contratación Pública. (2019). Obtenido de <https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/>

- Yi, Y., & Natarajan, R. (2018). "Customer satisfaction in Asia". *Psychology & Marketing*. [35(6), 387–391]. doi:10.1002/mar.21093
- Botelho, T. L., & Abraham, M. (2017). "Pursuing Quality: How Search Costs and Uncertainty Magnify Gender-based Double Standards in a Multistage Evaluation Process". *Administrative Science Quarterly*. [62(4), 698–730]. doi:10.1177/0001839217694358
- Brown, T. L., Potoski, M., & Van Slyke, D. M. (2009). "Contracting for Complex Products". *Journal of Public Administration Research and Theory*. [20 Supplement 1, i41–i58]. doi:10.1093/jopart/mup034.
- Klein, S., & Alt, R. (2015). "B2B Electronic Markets". *The International Encyclopedia of Digital Communication and Society*, [Páginas 1–12]. doi:10.1002/9781118767771.wbiedcs072
- Martin, G. P., Currie, G., & Finn, R. (2008). "Leadership, Service Reform, and Public-Service Networks: The Case of Cancer-Genetics Pilots in the English NHS". *Journal of Public Administration Research and Theory*. [19(4), 769–794]. doi:10.1093/jopart/mun016
- Martinez, Raul. (junio, 2012). "El qué, el cómo y el porqué del Catálogo Electrónico". En *La Revista de la Contratación Pública de compras por Catálogo Electrónico*. (Páginas 4-6). Edición 6. Quito. Ecuador: <https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/downloads/2014/06/De-compras-por-el-Cat%C3%A1logo-Electr%C3%B3nico.pdf>. Recuperado en enero 1 de 2019.
- Mittal, V. (2010). "Customer-Satisfaction Research". *Wiley International Encyclopedia of Marketing*. [Páginas 2-3]. doi:10.1002/9781444316568.wiem02074
- Moura, M. A., & Gomes, C. A. (2017). "Electronic commerce and consumption: Semiotic scenario and information architecture in online stores". *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*. [54(1), 503–506]. doi:10.1002/pr2.2017.14505401057
- Mukti Khaire (2017). "Culture and Commerce: The Value of Entrepreneurship in Creative Industries". Stanford, CA: Stanford University Press. *Administrative Science Quarterly*. 000183921879019. doi:10.1177/0001839218790199
- Ody-Brasier, A., & Vermeulen, F. (2014). "The Price You Pay". *Administrative Science*

Quarterly. [59(1), 109–144]. doi:10.1177/0001839214523002

Olstein, M., Day, C. E., & Stanford, M. (2000). “Tools for Creating Customer Satisfaction”. *Journal - American Water Works Association*, [92(11), 67–72]. doi:10.1002/j.1551-8833.2000.tb09049.x

Puppis, M. (2016). “Media Regulation, Political”. *The International Encyclopedia of Political Communication*. [Páginas 1–13]. doi:10.1002/9781118541555.wbiepc201

Rainey, H. G., & Bozeman, B. (2000). “Comparing Public and Private Organizations: Empirical Research and the Power of the A Priori”. *Journal of Public Administration Research and Theory*. [10(2), 447–470]. doi: 10.1093/oxfordjournals.jpart.a02427

Anexo.

Tabla 5. Listado de personal encargado de las compras distritales con usuarios masters

ZONA 5	1. ¿Dirección de correo electrónico?	GENERO		2. ¿Los proveedores adjudicados a través del proceso de contratación catálogo electrónico dan cumplimiento en calidad, tiempo y precio?				
		Femenino	Masculino	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Más o menos de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
UNIDADES DISTRIALES	ENCARGADOS DE COMPRAS PUBLICAS EN LAS DIRECCIONES DISTRIALES DE EDUCACIÓN							
1	██████████@educacion.gob.ec	1	0	0	0	1	0	0
2	██████████@educacion.gob.ec	0	1	0	0	0	1	0
3	██████████@educacion.gob.ec	1	0	0	0	1	0	0
4	██████████@educacion.gob	0	1	0	0	1	0	0
5	██████████@educacion.gob.ec	1	0	0	1	0	0	0
6	██████████@educacion.gob.ec	0	1	1	0	0	0	0
7	██████████@outlook.es	1	0	0	1	0	0	0
8	██████████@educacion.gob.ec	0	1	1	0	0	0	0
9	██████████@gmail.com	0	1	1	0	0	0	0
10	██████████@gmail.com	1	0	1	0	0	0	0
11	██████████@educacion.gob.ec	1	0	0	0	1	0	0
12	██████████@educacion.gob.ec	1	0	0	0	0	1	0
13	██████████@educacion.gob.ec	1	0	1	0	0	0	0
14	██████████@educacion.gob.ec	1	0	0	0	1	0	0
15	██████████@educacion.gob.ec	0	1	0	0	1	0	0
16	██████████@educacion.gob.ec	1	0	0	1	0	0	0
17	██████████@educacion.gob.ec	1	0	0	1	0	0	0
18	██████████@educacion.gob.ec	0	1	1	0	0	0	0
19	██████████@educacion.gob.ec	0	1	1	0	0	0	0
20	██████████@educacion.gob.ec	0	1	0	1	0	0	0
21	██████████@educacion.gob.ec	0	1	0	0	1	0	0
22	██████████@educacion.gob.ec	0	1	1	0	0	0	0

Fuente: Coordinación Zonal 5 – Direcciones Distritales de Educación

Elaborado por: Tannia Paredes Cruz