



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE INGENIERÍA
CARRERA DE INGENIERÍA CIVIL**

**“ANÁLISIS DE INCONFORMIDADES QUE GENERARON
RECLAMOS EN LOS PROCESOS DE COTIZACIÓN DE OBRAS EN
CONTRATACIÓN PÚBLICA DE LA ZONA 3.”**

Trabajo de titulación para optar al título de Ingeniero Civil

Autor:

Fuenmayor Muñoz Katherine Patricia

Tutor:

Ing. Carlos Sebastián Saldaña García Msc.

Riobamba, Ecuador 2023

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, **Fuenmayor Muñoz Katherine Patricia** con cédula de ciudadanía **060515920-1**, autora del trabajo de investigación titulado: **“Análisis de inconformidades que generaron reclamos en los procesos de cotización de obras en contratación pública de la zona 3”**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de nuestra exclusiva responsabilidad. Así mismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.



Katherine Patricia Fuenmayor Muñoz

C.I: 060515920-1

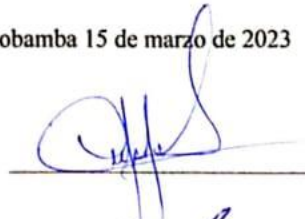
**DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE
TRIBUNAL**

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación "Análisis de inconformidades que generaron reclamos en los procesos de cotización de obras en contratación pública de la zona 3.", presentado por Katherine Patricia Fuenmayor Muñoz, con cédula de identidad número 060515920-1 certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchada la sustentación por parte de los autores, no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 15 de marzo de 2023

Ing. Nelson Patiño, PhD.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



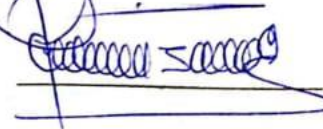
Ing. Alexis Andrade, PhD.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Ing. Javier Palacios, MsC.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Ing. Carlos Saldaña MsC.

TUTOR



DEDICATORIA

Dedico esta tesis primeramente a Dios quien ha sido el que me guio y me brindo sabiduría para culminar mi carrera, también se la dedico a mis padres que con mucho amor y esfuerzo me brindaron todo el apoyo moral, sentimental y económico, este proyecto de investigación también esta dedicado a cada uno de mis familiares que estuvieron día a día en el proceso de mi carrera, finalmente a cada uno de mis amigos que me han brindado su apoyo.

Katherine Patricia Fuenmayor Muñoz

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios porque fue por su gracia que puedo culminar una etapa más en mi vida, a mis padres Hernán y Patricia por acompañarme en los momentos más alegres y difíciles y cubrirme con sus oraciones, a mi hermano Junior por animarme y darme palabras de aliento, a mis mejores amigos Evelyn y Javier que me brindaron su apoyo incondicional en todo el proceso de mi carrera, al Ing. Carlos Saldaña por guiarme en el proceso de mi tesis y estar pendiente de cada uno de mis avances, a todos mis familiares y amigos que siempre creyeron y estuvieron pendientes de mí.

Katherine Patricia Fuenmayor Muñoz

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I	10
1. Introducción	10
2. Objetivos	12
2.1 Objetivo General	12
2.2 Objetivo Específicos	12
CAPÍTULO II	13
3. Marco teórico	13
3.1 El sistema Nacional de contratación publica y cotización	13
3.2 Calidad del sistema de contratación publica en el Ecuador	15
3.3 Inconformidad a causa de la contratación pública y su corrupción	17
3.4 ámbitos y principios de la contratación pública	19
CAPÍTULO III	26
4. Metodología	26
4.1 Tipo de investigación	26
4.2 Diseño de la investigación	26
4.3 Recolección de datos	26
4.4 Estudio y tamaño de la muestra	27
CAPÍTULO IV	29
5. Resultados y discusión	29
5.1 Muestreo de datos	29
5.3 Análisis de la incidencia de reclamos según las provincias de la zona 3	32
5.4 Tipo de investigación	33
CAPÍTULO V	35
6. Conclusiones	35
7. Recomendaciones	37
8. Bibliografía	38
9. Anexos	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Categorización de la percepción por parte de los oferentes.....	30
Figura 2: Preferencia d ciertos oferentes	31
Figura 3: Principios de la contratación pública	31
Figura 4: Matriz generada a través del sistema	32
Figura 5: Errores comunes por provincia	33

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta aplicada a oferentes del Sistema Nacional de Contratación Publica.....	41
---	----

RESUMEN

La contratación pública refiere al manejo de recursos públicos, por ejemplo, en Ecuador a partir del 2008 existió un nuevo marco normativo e institucional cumpliendo objetivos en lo que se desea alcanzar la transparencia de los procesos y efectividad de estos. El presente proyecto de investigación pretende realizar un análisis de inconformidades que generaron reclamos en los procesos de cotización en obras de contratación pública en la zona 3, mediante el apartado de cotización en el sistema de contratación pública, para identificar errores comunes. Para lo cual se pretende ejecutar un enfoque mixto el mismo que se base en el método cuantitativo y cualitativo, los mismos permitirán extraer datos, formar matrices y conocer el reclamo más común existente en la zona 3. Se continuo con una investigación directa a través de entrevistas para conocer las inconformidades de los oferentes, según los resultados obtenidos existe diversos reclamos frecuentes en las provincias de la zona 3, entre estas se encuentran: el error de planificación, vigencia de documentación y documentación ilegible. Esto permitió conocer como los proveedores del estado dan a conocer las informidades a través de reclamos en la plataforma del Sistema Nacional de Contratación Pública.

Palabras clave: Contratación Pública, oferentes, proveedores, cotización, SERCOP, SOCE

ABSTRACT

Public procurement refers to the management of public resources, in Ecuador since 2008 there was a new regulatory and institutional framework. The objectives of public contracting and quotation processes are to achieve transparency and compliance with the basic principles of contracting processes and their effectiveness. The present research project aims to analyze non-conformities that generated complaints in the quotation processes in public procurement works in zone 3, through the quotation section in the public procurement system, to identify common errors. A mixed quantitative-qualitative approach was used to extract data, form matrices, and identify the most common complaints in zone 3. In addition, it was continued with a direct investigation through interviews to know the nonconformities of the bidders, according to the results obtained there are several frequent complaints in the provinces of zone 3, among these are: the planning error, the validity of documentation, and illegible documentation. This allowed to know how the state suppliers make known the nonconformities through claims in the National Public Procurement System platform.

Keywords: Public Procurement, bidders, suppliers, quotation, SERCOP, SOCE.



Reviewed by:

Lcdo. Jhon Inca Guerrero.

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0604136572

CAPÍTULO I

1. Introducción

El Sistema Nacional de Contratación Pública del Ecuador en los dos últimos años se ha visto gravemente afectada por actos antiéticos lo cual hace evidente la falta de control y planificación de un estudio de ofertas de cotización dentro del portal SERCOP, dando a conocer como los derechos de diversos proveedores se ven afectados por ciertas entidades contratantes (Pesántes y García, 2020).

En factores económicos la contratación pública está definida como un medio de transacción que regularmente es utilizada por entidades para la obtención de diversos bienes, servicios y obras públicas, adicional a esto la contratación pública mediante una administración y varios procedimientos alcanza la ejecución de trabajos que generan beneficio de forma general para la sociedad (Escudero y Guerra, 2020).

Es de conocimiento que el sistema de contratación pública del Ecuador tiene como función establecer normas, principios y herramientas para que cumplan con los procedimientos necesarios para conseguir transparentar la contratación pública (Tello y Platonoff, 2016).

Sin embargo, con el pasar del tiempo y el uso del portal en mención los usuarios han llegado a tener un cierto grado de insatisfacción ya que ciertos errores o actos de corrupción han generado reclamos evitando así la contratación de la propuesta presentada.

Por tanto, el contar con diversos factores que genera reclamos en cotización en el portal de contratación pública, hace que los usuarios generen un cierto grado de incomodidad al sentirse perjudicados de una u otra manera por la plataforma Sistema Nacional de Contratación Pública (SERCOP).

Frente a esta perspectiva cabe preguntar; ¿Cuáles son las principales inconformidades en los oferentes que generan reclamos en los procesos de cotización en el SERCOP en la zona 3 en los dos últimos años?

De esta forma con la investigación se pretende dar a conocer los frecuentes reclamos que existen en el procedimiento de cotización de contratación pública. La misma que busca

realizar un minucioso análisis del portal de contratación, observando así la insatisfacción de usuarios generando diversos factores que llegan a términos de reclamo en los dos últimos años (Riera y Crespo, 2011,p.14).

Por otro lado, dentro de un sistema es importante mencionar que los resultados esperados no siempre pueden ser exactos ya que puede contener diversos errores. Rodríguez et al. (2018), comenta que el sistema en mención debería mantener un grado de complacencia alto para evitar inconformidades en los usuarios que utilizan el portal de contratación pública.

Entonces bien, en la investigación que se presenta a continuación se trabajará un marco investigativo el mismo que procurará dar conocer los errores más comunes que existieron en los dos últimos años dentro de los procesos de cotización en contratación pública, con el fin de obtener un nivel alto de eficiencia con el fin de obtener una disminución de inconformidades al usar el portal de compras públicas (Vaca y Morales, 2011).

La falta de un adecuado manejo del sistema de contratación pública llega a ser un factor que genera descontentos en usuarios que utilizan el portal en mención, en este caso en el área de cotización se han registrado diferentes quejas o reclamos hacia el sistema en la zona 3.

Ahora bien, se pretende conocer los reclamos usuales existentes en los dos últimos años de los usuarios, dentro de los numerosos procesos que se presenta en cotización en el sistema de compras públicas.

Gracias a lo antes mencionado se visualizó como necesidad que el sistema sea examinado para conocer las inconformidades que generaron reclamos en los procesos de cotización en la zona 3 desde el apartado de preguntas y aclaraciones (Riera y Crespo, 2011).

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Realizar un análisis de inconformidades que generaron reclamos en los procesos de cotización en obras de contratación pública en la zona 3, mediante el apartado de cotización en el sistema de contratación pública, para identificar errores comunes.

2.2 Objetivo Específicos

- Definir los procesos de cotización de la zona 3 con reclamos y observaciones realizado mediante la etapa de preguntas de preguntas para analizar su incidencia en el proceso de compra.
- Realizar la categorización de las diferentes causales de reclamo, mediante el sistema de contratación pública para conocer el reclamo con mayor frecuencia de inconformidad en los usuarios al momento de presentar su oferta.
- Medir a través de entrevistas el grado de insatisfacción de los participantes en los procesos de cotización identificados con reclamos.

CAPÍTULO II

3. Marco teórico

3.1 El sistema Nacional de contratación pública y cotización

En el estado ecuatoriano antes de la existencia de la Ley Orgánica de Contratación Pública (LOSEP) se sujetaba a las normas establecidas por la Ley de Consultoría, los mismos tenían falencias en el cumplimiento riguroso de requisitos, o especificaciones técnicas, lo mismo que muestra el camino a los diferentes organismos del estado no tengan un control absoluto a la hora de realizar contratos del estado hacia los oferentes (Zúñiga, 2021).

Actualmente él (Sistema Nacional de Contratación Pública, 2015) es aquel sistema que procura mantener principios, normas, procedimientos, presupuestos, control, administración y ejecución de las contrataciones realizadas por las Entidades Contratantes

La contratación pública genera importancia en el buen uso de los recursos públicos, sectores económicos y sociales siempre y cuando haya compromiso de transparencia en el marco normativo de la LOSEP, el correcto uso de la contratación en bienes, servicios y obras, respetando cada una de las fases requeridas para los proveedores como son las fases preparatorias, ya que estas determinan todo tipo de estudio antes de la ejecución de la publicación del procedimiento en el sistema SOCE, a su vez la fase precontractual ayuda determinar al posible contratista y la fase contractuales, permite la ejecución de la administración de contrato (Cruz y Donoso, 2013).

Para los autores Egas y Flores, (2013), afirman que en las diversas funciones del SERCOP es mantener el control, seguridad y confiabilidad de cada uno de los procesos dando a conocer la transparencia a la hora de calificar diferentes ofertas, las mismas que exigen un adecuado análisis evitando que se dirija a ciertos oferentes en especial para beneficiarlo.

Dentro de las diversas funciones que debe cumplir la contratación pública es la correcta revisión de los costos con los que se cuenta en la oferta a presentar, ya que esto permitirá a la entidad contratante verificar la planificación en donde se pueda

evidenciar la presencia de documentos que contengan todas las especificaciones técnicas y a su vez las características que pide el sistema a sus oferentes, si se toma en cuenta una correcta ejecución de una programación de la calidad y veracidad de documentos se verán resultados favorables para los proveedores, en cada uno de los departamentos expertos en realizar las diversas contrataciones a los proveedores deberán guiarse bajo estatutos de coordinación para un análisis y evaluación adecuada teniendo la mejor oferta presenta por el oferente (Viscarra y Gonzáles, 2021,p.35).

El proceso de cotización lo puede ejercer todo profesional, micro y pequeñas empresas, de manera personal o a su vez con un conjunto de personas, la Ley Orgánica del Sistema de Contratación Pública (2008) menciona que se brinda preferencia aquellas personas que mantengan su participación local es decir preferentemente domiciliados en la circunscripción territorial en que se ejecutará el contrato (p.33).

Para el autor Gonzáles (2021) manifiesta que:

Los diferentes procesos de contratación pública de diversas obras en el proceso de cotización tienen su enfoque a los profesionales, o microempresas calificadas puedan obtener un beneficio al momento de presentar sus ofertas, sin embargo, la corrupción ha tenido un nivel de importancia relevante para generar inconformidades los mismos que han creado reclamos de en el sistema en el proceso de cotización en los dos últimos años (p.32).

En cuanto a los valores que se encuentran dentro de un marco legal para un proceso de contratación que se solicita para cumplir con el proceso de cotización en el portal de Contratación Pública, es aplicable cuando la contratación para la ejecución de obras, cuyo presupuesto referencial oscile entre 0,000007 (\$ 224.562,54) y 0,00003 (962.410,90) del PIE (Ley Orgánica del Sistema de Contratación Pública, 2008, p.23)

El sistema de contratación pública busca que las ofertas presentadas por los diferentes proveedores del estado brinden la adecuado confianza y calidad a los contratantes y beneficiarios ya sea de bienes, servicios, obras, o consultorías, permitiendo que se convierta en una herramienta que ayude a la sociedad de forma positiva contribuyendo con el estilo de vida de las personas y el entorno en el que nos desarrollamos.

Es de conocimiento que en el estado ecuatoriano se conoce que el sistema de contratación pública es bajamente vulnerable, sin embargo, el sistema mediante estatutos, leyes y normas procura mantener de forma legal y segura las ofertas presentadas por los proveedores del estado.

El sistema de contratación pública menciona diversos principios que son de vital importancia para los oferentes, entre estos se conocen como la legalidad, igualdad, oportunidad, trato justo, transparencia, concurrencia, calidad, y vigencias tecnológicas (SERCOP, 2015).

El portal de contratación pública reconoce que sin la base de los principios básicos de la contratación los recursos presentados mediante propuestas de los oferentes no tendrían un adecuado manejo, dando a entender que puede existir un acto de corrupción, o a su vez que cada oferente sienta algún tipo de desventaja ante sus colegas a la hora de presentar las ofertas en el sistema de contratación pública (SERCOP, 2015). Por lo tanto, una de las soluciones aptas para evitar la corrupción a la hora de realizar evaluaciones de las ofertas, es que este debe tener un claro conocimiento que los recursos públicos que solicita el estado a cada uno de proveedores deben generar satisfacción a las necesidades que tengan los ciudadanos al momento de prestar servicios, a fin de que esta pueda desempeñar el cumplimiento de objetivos planteados desde un inicio de la propuesta hasta el final, consiguiendo una excelente administración del recurso solicitado (Escudero y Guerra, 2020).

En el artículo 5 de la ley orgánica del sistema nacional de contratación pública menciona que cada uno de los procesos y contratos que se efectúen deben sujetarse a la ley, es decir que los recursos de las ofertas presentadas apliquen los principios de la contratación pública mencionados anteriormente (Ley Orgánica del Sistema de Contratación Pública, 2008, p.5).

3.2 Calidad del sistema de contratación pública en el Ecuador

Los diferentes procesos de contratación pública de diversas obras en el proceso de cotización tienen su enfoque a los profesionales, o microempresas calificadas puedan obtener un beneficio al momento de presentar sus ofertas, sin embargo, la corrupción

ha tenido un nivel de importancia relevante para generar inconformidades los mismos que han creado reclamos de en el sistema en el proceso de cotización en los dos últimos años (p.32).

En la administración pública uno de los conceptos que requiere aplicar de manera diaria para la ejecución de contratos del estado con los proveedores es la calidad, la misma que debe existir en los procesos de contratación pública, la calidad presente en un sistema de contratación pública permitirá que exista una administración de recursos públicos de manera correcta y transparente haciendo que los únicos beneficiados del buen manejo del sistema sea la sociedad y a la vez las necesidades que estas tengan sean satisfechas dentro de una comunidad, sea con la contratación de un bien, un servicio o una obra, dando a conocer la justicia igualdad y eficiencia del uso correcto de los recursos del estado (Cruz y Donoso, 2013).

Cuando existe contratos por parte del estado en el cual los proveedores presentan sus ofertas ya sea para proveer de un bien, servicio u obra, los oferentes deben asegurar la calidad y a su vez el buen funcionamiento de estos al momento de firmar el contrato (Egas y Flores, 2013, p.33).

Cada uno de los actores que conformar el Sistema Nacional de Contratación Pública (SERCOP) para asegurar la calidad que existe a la hora de evaluar las diferentes propuestas presentadas por los proveedores deberá, mantener una ardua exploración de documentos en el mismo que se observe el cumplimiento de especificaciones técnicas y características que fueron propuestas para la debida aprobación de ofertas (Cocíos y Gonzáles, 2015).

Al hablar de un contrato de obra de cotización en el que se pretende que tenga calidad se refiere a que la obra que se va a llevar a cabo en un lugar determinado muestre la debida eficacia de materiales el mismo que asegure que la obra presentada no exponga más adelante fallas, o que a su vez durante el proceso no conlleve cambios que generen perdidas por la mala calidad o por la falta de cumplimiento de las especificaciones técnicas (Egas y Flores, 2013).

Para los autores Sierra y Zerpa (2020) el portal de las compras públicas deberá efectuar los principios y criterios con los que procuran caracterizarse, en un ambiente de confianza y seguridad para cada uno de los proveedores que desean realizar un contrato con el sistema en mención, se debe tomar en cuenta la importancia de priorizar la calidad de evaluación hacia las diferentes ofertas ya que de este dependerá el éxito de una buena obra en el proceso de cotización.

Un análisis de la efectividad de los procesos de la contratación pública al inicio del principio de calidad sustenta que este debería ser un pacto con la sociedad y el estado para el logro de resultados con éxito y excelencia a la hora de contratar la oferta mejor calificada (Cruz y Donoso, 2013).

3.3 Inconformidad a causa de la contratación pública y su corrupción

El Sistema Nacional de Contratación Pública dentro de los principios que da a conocer, es el procurar el cumplimiento de transparencia, en cada uno de los procesos de contratación, pero lamentablemente no se ha podido garantizar este principio ya que la existencia de acciones que no son éticas y que genera inconformidades en los usuarios que presentan sus ofertas para convertirse en agentes proveedores del estado (Maquilón y Burneo, 2015, p.31).

A lo largo del tiempo se ha podido observar cómo los actos de corrupción han sido expuestos, dando a conocer como los fondos destinados para un bien, obra o servicio son mal encaminados y a esto se suma el mal uso de los recursos públicos haciendo que personas obtengan beneficios a través de sobornos para obtener contratados otorgados por el sistema Nacional de Contratación Pública (Maquilón y Burneo, 2015, p.31).

A su vez Vaca y Morales (2011) comentan que:

Uno de los factores que causa inconformidad en los oferentes y lo que causa que los mismos se sientan perjudicados es la corrupción ya que el mismo no permite que el sistema se desarrolle de manera justa y legal para las personas que usan el portal de contratación Pública. Según diversos estudios el intentar mantener un sistema sano y contra reste la corrupción ha sido una acción de control e implementación de sanciones

lo que forma un elemento disuasivo según diferentes estudios que se han realizado dentro y fuera del país (p.44).

Cuando se habla de actos de corrupción en el sistema de contratación pública se relaciona a diferentes acciones que traen consigo pérdidas para el estado y la sociedad, actualmente la relación que existe entre la contratación pública y la corrupción ha generado reclamos frecuentes dentro del sistema llevando a que este acto sea frecuente y muy común entre los proveedores y el estado.

Según Santana, Valle, y Castro (2018), en la actualidad el sistema de contratación pública provee como instrumento digital el apartado de preguntas y/o aclaraciones en portal de la SERCOP en el cual se puede generar reclamos por insatisfacción ya que los mismos pueden tener inconformidad por un aspecto técnico, económico, o legal.

Cuando la corrupción se hace presente en el sistema Nacional de Contratación Pública se da el efecto de beneficio y desbeneficio al mismo tiempo es decir que al momento de actuar de manera corrupta hace que los proveedores que estaban participando con su oferta se van perjudicados ya que el soborno en el sistema beneficia a aquellos que de una u otra manera no cumplen con los requisitos legales y dando así el desfavorecimiento para los proveedores que confían en que el sistema escoja su propuesta ya que cumple con las especificaciones técnicas otorgadas por el estado (Scheller Y Silva, 2017).

Con una presente decadencia de planificación por parte del Sistema Sercop permite que este tenga apertura de puertas para la existencia de niveles de corrupción en el caso de los procesos de cotización, se puede usar como ejemplo, un posible contrato en el que se lleva a cabo especificaciones técnicas equivalentes en las propuestas presentadas por distintos proveedores para el estado, el mismo debe ser sustentado y presentado con las debidas justificaciones, caso contrario para una correcta evaluación este será descalificado, pero cuando ya actúa el factor corrupción dentro del sistema puede existir la presencia de modificaciones en diversos factores de presentación de ofertas de los proveedores estos pueden ser modificaciones en el tipo de costos o materiales afectando directamente la calidad del bien, obra o servicio que se pretende proveer (Pesántes y García, 2020).

Tras lo mencionado en los párrafos anteriores en Ecuador se busca contar con el principio de calidad ya que este método procura que las obras presentadas por los oferentes o las entidades contratantes puedan sentirse beneficiados y reducir la inconformidad haciendo que el sistema se lleve de manera más ágil y oportuna y a la vez tome credibilidad y cree satisfacción en cada una de las personas que aplican sus ofertas dentro del portal de contratación pública (Cocíos y Gonzáles, 2015).

Como parte de las herramientas digitales que brinda la plataforma de contratación pública se menciona que el reclamante podrá hacer uso del portal asumiendo su responsabilidad. En el Art. 472 menciona que una vez presentada la queja o reclamo este debe ser legalmente justificado por parte de las entidades contratantes y a su vez en el Art. 473 el sistema de contratación pública menciona que tomará medidas correspondientes para mantener los principios que prevee la ley (SERCOP, 2020).

3.4 ámbitos y principios de la contratación pública

A continuación, se presenta de forma ordenada y clara los principios por los cuales está conformado el sistema Nacional de Contratación pública, el mismo que permite que las entidades contratantes puedan sentir seguridad y confianza (Arcos, 2010, p.55).

Los principios de contratación que se presentan a continuación son:

- **Legalidad**

Como es de conocimiento público en todo el estado ecuatoriano cada uno de los ciudadanos nos regimos a leyes, estatutos y normas que permiten que los derechos de las personas no sean vulnerados asegurando el respeto a cada uno de ellos, en este caso específicamente se habla del respeto a los derechos de los oferentes que presentan sus propuestas al Sistema Nacional de contratación Pública, ahora bien como concepto básico de legalidad dentro del portal del Sercop define que ninguna entidad u órgano del estado puede o debe tomar decisiones arbitrarias, individuales o colectivas que no sean parte de una disposición legal y de conocimiento por parte de los oferentes (Arcos, 2010).

Ahora bien, la legalidad para conocimiento de los oferentes también se describe como el actuar correcto de la administración de los recursos públicos de estado ecuatoriano, tomando en cuenta que la legalidad para los oferentes debe mantener una correcta manipulación de la ley para que la misma sea ejecutada de manera correcta (SERCOP, 2015).

- **Trato justo**

El portal del Sercop hace referencia a que cada uno de los proveedores del estado que presten sus servicios a la autoridad máxima deberá tener un trato igualitario o similar a cada uno de los oferentes que presentan sus propuestas sin ningún tipo de preferencia (Zúñiga, 2021, p.11).

Adicionalmente los actores del portal de contratación pública mediante un acuerdo por ambas partes es decir el sistema y el oferente debe recibir lo que legalmente le pertenece de manera que no afecte por ningún motivo los intereses del estado y que cada proveedor realice faltas que no estén sujetas a la ley (SERCOP, 2015).

Es importante recalcar que las entidades que solicitan el servicio de un bien u obra deben brindar garantía de un trato igualitario y justo, para que los oferentes sientan que la competitividad al momento de presentar sus ofertas tiene un rango igualitario con los demás oferentes (Cordova, Vaca, y Hernández, 2014).

Mediante el paso del tiempo se ha podido observar diversos desfases en el portal de contratación pública, ya sea al momento de presentar ofertas o la evaluación de estas, es importante conocer diversas definiciones que permitirán la disminución de fallas en el portal y evitar un alto grado de denuncias, quejas o comentarios negativos.

Dentro de la sección I del manual de buenas prácticas otorgadas por el Sercop describe la alteración de información, el mismo que informa que al momento de presentar las diferentes propuestas y estas conllevan un previo manejo, aumento, disminución de datos técnicos y específicos que beneficiará al oferente no podrá cumplir su evaluación final con éxito (SERCOP, 2015).

- **Igualdad**

Igualdad dentro de un marco de definición que se puede otorgar al Sistema Nacional de Contratación Pública es que ningún oferente puede tener algún tipo de preferencias a la hora de presentar su propuesta, si no que al contrario cada uno de los proveedores deberán ser evaluados de manera igualitaria y justa (CANEC, 2022).

Mediante el principio de igualdad la intervención de cada uno de los oferentes hace realidad el contacto justo e igualitario con el sistema, obteniendo como resultado la anulación de ciertas preferencias y consiguiendo que los proveedores puedan proceder con su oferta con la misma oportunidad que el resto de los oferentes (Gutierrez, 2011).

- **Calidad**

El sistema Nacional de Contratación Pública es el encargado que la evaluación de ofertas presentadas por los proveedores procure mantener la calidad de manera que sus propuestas sean presentadas de manera correcta, clara y eficiente con el fin de cumplir las pautas solicitadas y que a su vez los indicadores técnicos requeridos sean exitosamente cumplidos (Cruz & Donoso, 2013).

- **Vigencia tecnológica**

Una de las definiciones de vigencia tecnológica es la calidad que deben tener las herramientas informáticas para proveer de un buen servicio a las oferentes desde el momento en el que son requeridos por parte de las entidades contratantes con la facilidad de que los proveedores puedan usar los medios tecnológicos con facilidad (Zúñiga, 2021,p.11).

Mientras que Arcos (2010) comenta que la vigencia tecnológica dentro del portal del Sercop es un instrumento de utilidad para la contratación de proveedores ya que mismo proporciona instrumentos informáticos que brindan apoyo en la realización de pliegos brindando ayuda de cada una de las especificación y características del bien, servicio u obra que se deseaba contratar (p.65).

En el marco del Sistema Nacional de Contratación Pública se pretende brindar seguridad del tipo de contrataciones que se desee hacer es decir bienes, servicios u obras que vayan a ser contratadas con el fin de lograr que la vigencia tecnológica pueda tener certeza del cumplimiento de un contrato cuando este haya finalizado (Díaz, 2019).

La vigencia tecnológica no solo es un principio que se debe aplicar, si no que a su vez es un derecho de cada uno de los oferentes que participan dentro del portal (Arcos, 2010).

- **Oportunidad**

Uno de los principios de la contratación pública es la oportunidad que brindan las entidades contratantes hacia los oferentes aplicando una correcta administración y buen uso de los recursos públicos para que los resultados de los contratos sean eficaces teniendo en cuenta la aplicación de la norma vigente (Cruz y Donoso, 2013).

Una de las referencias existentes de la oportunidad es el beneficio correcto y adecuado que se brinda a los oferentes para que las propuestas presentadas sean evaluadas de manera eficaz con el objetivo de satisfacer las necesidades de una sociedad en común (Cociós y Gonzáles, 2015).

Uno de los factores más importantes dentro de la presentación de ofertas en la contratación pública es que las entidades contratantes den a conocer las garantías del contrato a ejecutarse dando la oportunidad de que los proveedores conozcan cada una de las características y especificaciones técnicas para que la competencia entre oferentes sea sana y justa a la hora de recibir la calificación de las evaluaciones de las ofertas presentadas (Cruz y Donoso, 2013).

Por consiguiente, cada uno de los oferentes tiene la oportunidad de recibir cada una de las publicaciones del inicio de nuevos procesos por parte de la entidad contratante dando a conocer el proceso su seguimiento y los resultados de su evaluación debidamente justificada.

- **Concurrencia**

Para los autores Maquilón y Burneo (2015) al momento de mencionar el principio de concurrencia este puede estar directamente ligado con los principios de igualdad y el principio de trato justo mencionados anteriormente, ya que es la manera en la que los proveedores del estado tengan una situación similar y que a su vez tengan la oportunidad de competir con otros profesionales y puedan ser elegidos contratantes para ejecutar una obra bajo los lineamientos de cotización (p.33).

La concurrencia permite que los oferentes que presenten sus propuestas en el portal del Sercop mantengan una competencia entre colegas de manera sana y profesional, y al mismo tiempo permite que las entidades contratantes puedan distinguir de manera adecuada cuál de las ofertas presentadas conlleva mejor beneficio para la comunidad y a su vez el buen uso de los recursos públicos (González, 2021).

Uno de los derechos que los proveedores solicitan sean cumplidos es la concurrencia, ya que este permite que los procesos de la contratación pública brinde a cada uno de los oferentes una participación adecuada, esto se puede llevar a cabo mediante el principio de concurrencia ya que permite que los oferentes pueden percibir la decisión por parte de las entidades contratantes dando a conocer que el proveedor ganador sea la persona responsable de cumplir su propuesta con las especificaciones técnicas y características del contrato con el fin de beneficiar a la sociedad (SERCOP, 2015,p.22).

- **Transparencia**

La transparencia es uno de los principios que tiene alta relevancia e importancia al momento de asegurar que los procesos sean evaluados correctamente, a su vez la gestión administrativa lleva a cabo el cumplimiento de este principio en la contratación pública y que los mismos se ejecuten de manera ética sin perjudicar a ningún oferente, si no que al contrario esta sea llevada de manera justa y legal en todas las evaluaciones de las ofertas presentadas por los proveedores (SERCOP, 2015).

Uno de los principios de la contratación pública es pretender tener el control absoluto del cumplimiento total de la transparencia dentro de un contrato, puesto que es una de las características que inciden en los procesos de contratación, haciendo que estos

tengan buenos resultados en la presentación de ofertas con las mejores propuestas económicas, condiciones técnicas y específicas, el buen servicio y el correcto uso de los recursos del público (Escudero y Guerra, 2020).

Para Cruz y Donoso (2013) uno de los reclamos más frecuentes de los proveedores a la hora de presentar sus ofertas en el portal del Sercop es la corrupción, por eso la transparencia como uno de los principios de la contratación pública permite ejercer fuerza para que los procesos de los oferentes puedan cumplir con el objetivo de satisfacer las necesidades de una sociedad haciendo que la transparencia sea una manera exitosa de equilibrar la toma de decisiones de manera responsable.

Según un estudio de investigación realizado por uno de los estudiantes de la Universidad Central del Ecuador manifiesta que los procesos de cotización aportan en un 35% del total de procesos que existen en el país y que el principio de transparencia ha permitido que la participación entre oferentes tenga una aplicación positiva en cada una de las ofertas presentadas (Egas y Flores, 2013).

- **Publicidad**

La publicidad en la contratación pública se vuelve uno de los ejes fundamentales con un grado de importancia elevado ya que este permite que los oferentes puedan observar las correctas disposiciones por parte de la entidad contratante mediante una buena publicidad antes de la presentación de procesos (SERCOP, 2015).

El autor (Ponce, 2014) en su artículo manifiesta que, de acuerdo con el art 21 de la LOSNCP el principio de publicidad debe detallar información necesaria para que los proveedores que presenten sus ofertas tengan la información precisa de lo que se desea contratar, entre estos detalles más relevantes se cuenta con:

- Convocatoria a cada uno de los proveedores que deseen participar.
- La presentación adecuada de pliegos.
- Una sección dentro del portal del Sercop que permita acceder a preguntas y respuestas de los procesos de cotización.

- Las resoluciones que se obtuvieron ante la presentación de las propuestas por los oferentes.

La publicidad en el marco de los procesos de contratación de cotización brinda información primordial para que los proveedores puedan competir con sus propuestas teniendo claro su previa convocatoria y la ejecución del contrato con los oferentes.

- **Participación nacional**

El principio de participación nacional que provee las entidades contratantes hacia los oferentes permite que los procesos de la contratación pública de cotización puedan ofrecer servicios de participación, sin la posibilidad de privilegiar o dirigir la mejor evaluación hacia determinados oferentes mediante actos de corrupción (Ley Orgánica del Sistema de Contratación Pública, 2008).

La participación nacional aporta al cumplimiento de uno de los objetivos en la ejecución de contratos en el área de cotización encaminando a dinamizar la producción de una sociedad brindando preferencia a aquellos oferentes que se dedican a la participación de contratos de cotización (SERCOP, 2015).

CAPÍTULO III

4. Metodología

4.1 Tipo de investigación

Inicialmente se obtuvo la muestra del proyecto de investigación para conocer las características que identificaron las inconformidades frecuentes presentadas por los proveedores en los procesos de cotización, por medio de entrevistas a profesionales la misma brindo la facilidad de conocer como la falta de principios básicos de la contratación pública como: legalidad, trato justo, igualdad, transparencia, oportunidad, concurrencia y vigencia tecnológica generan inconformidades en los oferentes, para con la aplicación de la fórmula de la muestra finita obtener el número de procesos de cotización llevados a cabo en la zona 3 de Ecuador en los años 2020 y 2021, que permitió conocer el número de profesionales que expresaron sus inconformidades con el sistema de contratación pública.

4.2 Diseño de la investigación

En el presente proyecto de investigación se usó un enfoque cuantitativo y cualitativo. El enfoque cuantitativo permitió que mediante los datos obtenidos del portal de compras públicas se pueda cuantificar número de procesos, procesos por provincia, revisión de pliegos, planos, presupuestos unitarios, y la revisión de registros para categorizarlos a través de un análisis descriptivo de las variables en los procesos de cotización.

4.3 Recolección de datos

Por tanto, la recolección de datos que se ordenó mediante una matriz resumiendo características importantes de los procesos enfocados en esta investigación, al reunir la información de cada uno de los procesos de cotización se pudo establecer una relación entre la inconformidad y lo que esto genera, lo que permitió elaborar jerarquías y relaciones con el fin de conocer los reclamos comunes realizados al SERCOP por parte de los oferentes que se han generado en los años 2020 y 2021.

Mientras tanto la aplicación del enfoque cualitativo consta del detalle de las quejas por medio de entrevistas, validadas por expertos y aplicada a los oferentes que sirvió para conocer los diferentes reclamos, y facilitó la obtención de información logrando

así recolectar la percepción de los individuos con experiencia subjetiva, selectiva y temporal.

4.4 Estudio y tamaño de la muestra

Al momento de llevar a cabo el proyecto de investigación se basó en la búsqueda de información de varias fuentes bibliográficas lo que permitió crear una matriz de artículos, revistas y tesis de temas relacionados con el presente proyecto. Para conocer las inconformidades que existe en los oferentes se ejecutó la aplicación de entrevistas, el cuestionario presenta 6 preguntas (Anexo 1).

La primera pregunta es para conocer cuan satisfechos están los oferentes con el Sistema Nacional de Contratación Pública, la segunda pregunta pretende conocer el valor que el oferente asigne del 1 a 5 al Sistema Nacional de Contratación Pública referente a la atención recibida; la tercera pregunta hace mención a que el oferente designe un porcentaje en el que determine que existe un nivel de preferencia hacia ciertos oferentes, mientras que en la cuarta pregunta se busca conocer como los oferentes sienten que sus reclamos son atendidos por el sistema; en la quinta pregunta se permite a los oferentes evaluar el cumplimiento de los principios básicos de la Contratación Pública los mismos que fueron definidos con base en la bibliografía en el marco teórico, para finalizar el cuestionario la pregunta seis permite conocer como los oferentes brindan una calificación a la ética profesional de los demás proveedores.

En las preguntas uno, dos, cuatro y seis se solicitó a los entrevistados brindar una evaluación a cada uno de los indicadores expuestos anteriormente de modo que se pueda conocer la opinión individual de cada oferente. Como parte de la investigación bibliográfica se realizó la categorización de causal de reclamos según los principios básicos, a continuación, se realizó una gráfica que permitió conocer cuál es la incidencia de reclamos por provincia.

La ejecución de la aplicación de las entrevistas se realizó de manera presencial a 24 profesionales con título de ingenieros civiles activos registrados en el colegio de Ingenieros Civiles de Chimborazo (CICH) los mismos que accedieron a responder cada

una de las preguntas de la entrevista para el proyecto de investigación. La aplicación de encuestas se realizó de lunes a sábado en horario disponible de los ingenieros.

Finalmente, se categorizó cada uno de los reclamos según los 10 principios del Sistema Nacional de Contratación Pública definiendo que tipo reclamos tienen un porcentaje alto de insatisfacción por parte de los oferentes, y se conoció cual es el reclamo más frecuente en el SERCOP a su vez se estableció que provincia genera más reclamos en la zona 3.

CAPÍTULO IV

5. Resultados y discusión

5.1 Muestreo de datos

A través del proyecto de investigación se pudo conocer las inconformidades más frecuentes que generaron reclamos en la plataforma SERCOP desde la perspectiva de los oferentes en los procesos de cotización.

Con la obtención de inconformidades expuestas por los oferentes en los años 2020 y 2021 se dividió en cinco periodos de tiempo con una duración de seis meses los cuatro primeros periodos y 30 días el quinto periodo conociendo así el total de la muestra, seguido de esto se redacta como se obtuvo la muestra de análisis.

- 1) Periodo 1: 2020/01/01 al 2020/06/30 con 16 procesos.
- 2) Periodo 2: 2020/06/30 al 2020/12/31 con 65 procesos.
- 3) Periodo 3: 2021/01/01 al 2021/06/30 con 20 procesos.
- 4) Periodo 4: 2021/01/17/01 al 2020/12/31 con 26 procesos.
- 5) Periodo 5: 2022/01/01 al 2022/01/30 con 1 proceso.

Obteniendo como población un número de 128 casos de inconformidades de los procesos de cotización en el Sistema Nacional de Contratación Pública.

5.2 Resultados de entrevistas

Con la aplicación de entrevistas aplicadas a 24 profesionales dedicados a la contratación pública en procesos de cotización, se observó que mediante la pregunta 1 se conoció el porcentaje de la atención recibida por reclamo donde el 50% evalúa en un rango de nivel bueno.

En la pregunta 2 los oferentes manifestaron que la atención recibida por parte del SERCOP es bueno ya que obtuvo un 42% en el indicador mencionado, sin embargo, hubo un 8% de oferentes entrevistados que expusieron que el indicador según su percepción era excelente.

La pregunta 4 transmite el porcentaje de ética profesional que los oferentes asignan a sus colegas profesionales, en esta pregunta el 50% de los entrevistados que la competencia entre oferentes es buena.

En la pregunta 5 de la entrevista pretende conocer el nivel de satisfacción de los oferentes hacia el SOCE dando a conocer que el 63% considera no llevar un nivel de satisfacción excelente si no que por el contrario se considera que el nivel de satisfacción es regular.

El resultado de las preguntas mencionadas se refleja en la figura 1

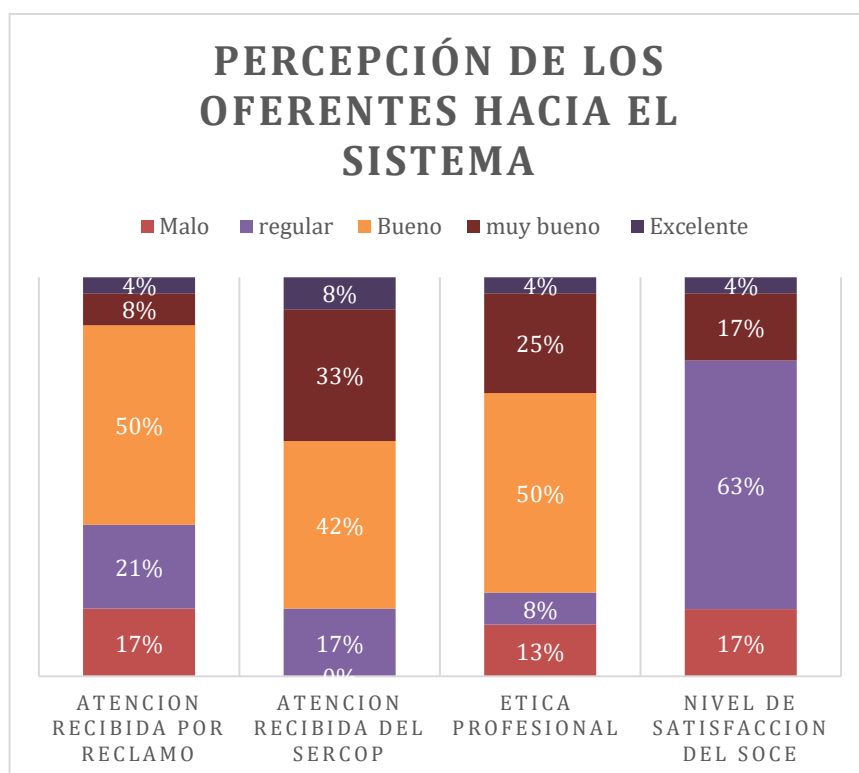


Figura 1: Categorización de la percepción por parte de los oferentes
Fuente: Elaborado por el autor

La pregunta 3 pretende conocer el porcentaje que el oferente considera que las entidades contratantes dan preferencia a ciertos oferentes en los procesos de cotización por lo tanto a través de sus repuestas la figura 2 manifiesta que el rango del 40% al 60% tiene un valor más alto dentro de los diferentes rangos establecidos dentro de la pregunta de la entrevista.

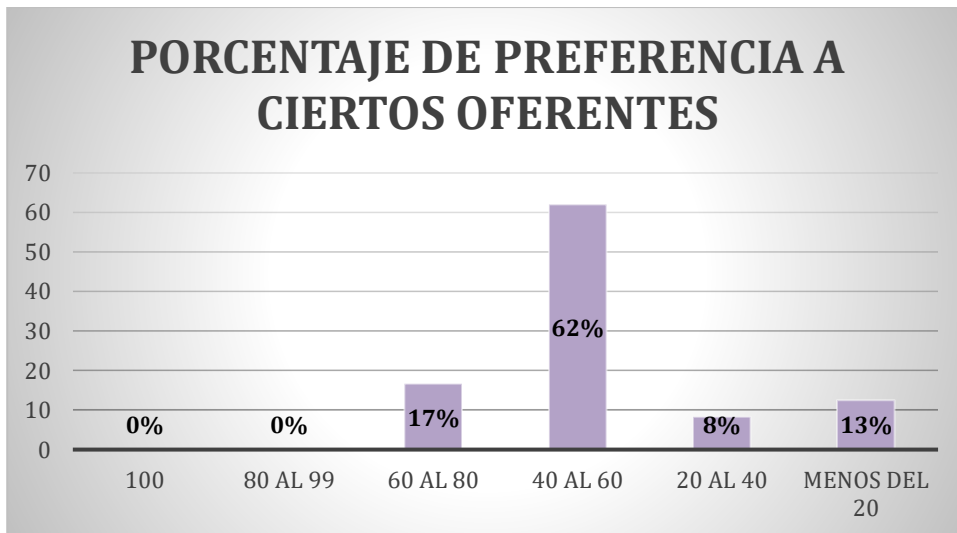


Figura 2: Preferencia d ciertos oferentes

Fuente: Elaborado por el autor

Dentro del marco de los principios de contratación pública cada uno de los oferentes realizó su evaluación de modo que se pudo evidenciar conforme a la figura 3 que los porcentajes son similares en cada uno de los principios que proporciona el Sistema Nacional de contratación Pública, sin embargo, el análisis de esta grafica nos indica como varios oferentes asignan menor calificación a los principios de transparencia, calidad e igualdad, ya que estos cuentan con el 8%, 10% y 10% respectivamente.



Figura 3: Principios de la contratación pública

Fuente: Elaborado por el autor

De los 128 procesos, los reclamos con más alto nivel de inconformidad que se obtuvieron a través de la matriz realizada con datos obtenidos del apartado de preguntas y respuestas del Sistema Nacional de Contratación Pública, se pueden evidenciar a

través de la figura 4 como existe un valor alto de reclamo por falta de calidad, a su vez también existen valores altos como el 78 y 64, valores que son reflejados por la inconformidad que existe por parte de los proveedores del estado hacia el sistema.

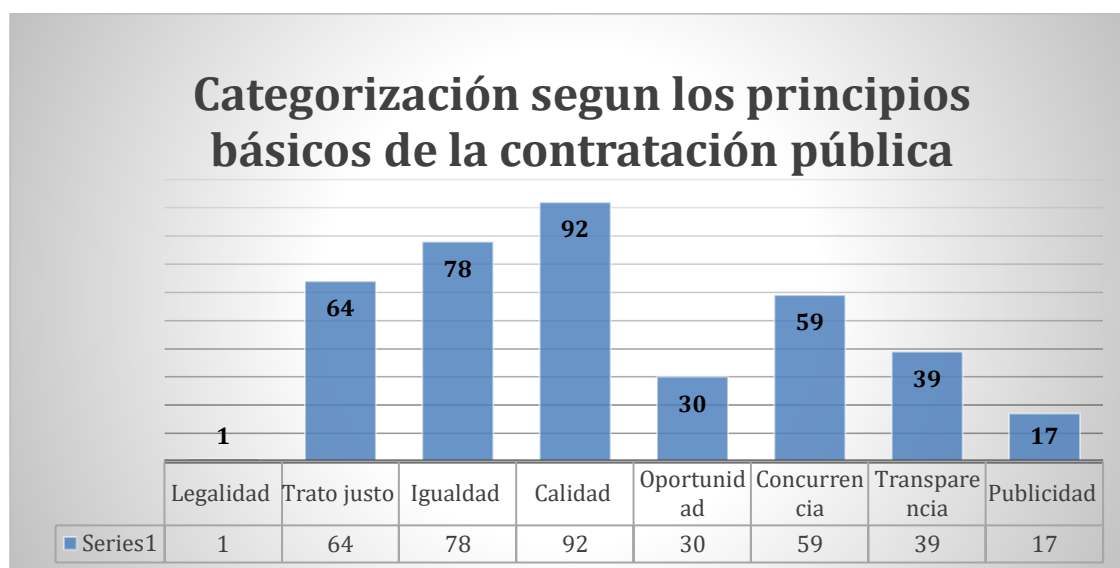


Figura 4: Matriz generada a través del sistema

Fuente: Elaborado por el autor

5.3 Análisis de la incidencia de reclamos según las provincias de la zona 3

Para el análisis de resultados de esta sección, se obtuvo a través de una matriz con datos obtenidos de los reclamos de cada uno de los oferentes en los diversos procesos de cotización en cual participaron, cabe mencionar que las provincias que juegan un papel muy importante dentro de esta matriz son Pastaza, Cotopaxi, Tungurahua y Chimborazo las mismas que pertenecen a la zona 3 de Ecuador.

En la figura 5 se puede observar por provincia los causales de reclamo más comunes dentro de los procesos de cotización en la zona 3 del País, entre estos se puede observar que uno de los reclamos más frecuentes se encuentra en la provincia de Chimborazo haciendo notar su descontento con el sistema, ya que el reclamo más dominante es contar con información imprecisa, a su vez, también se puede verificar que los oferentes no tienen mayor problema con la vigencia de documentos, esta situación es similar en todas las provincias analizadas de la zona 3.

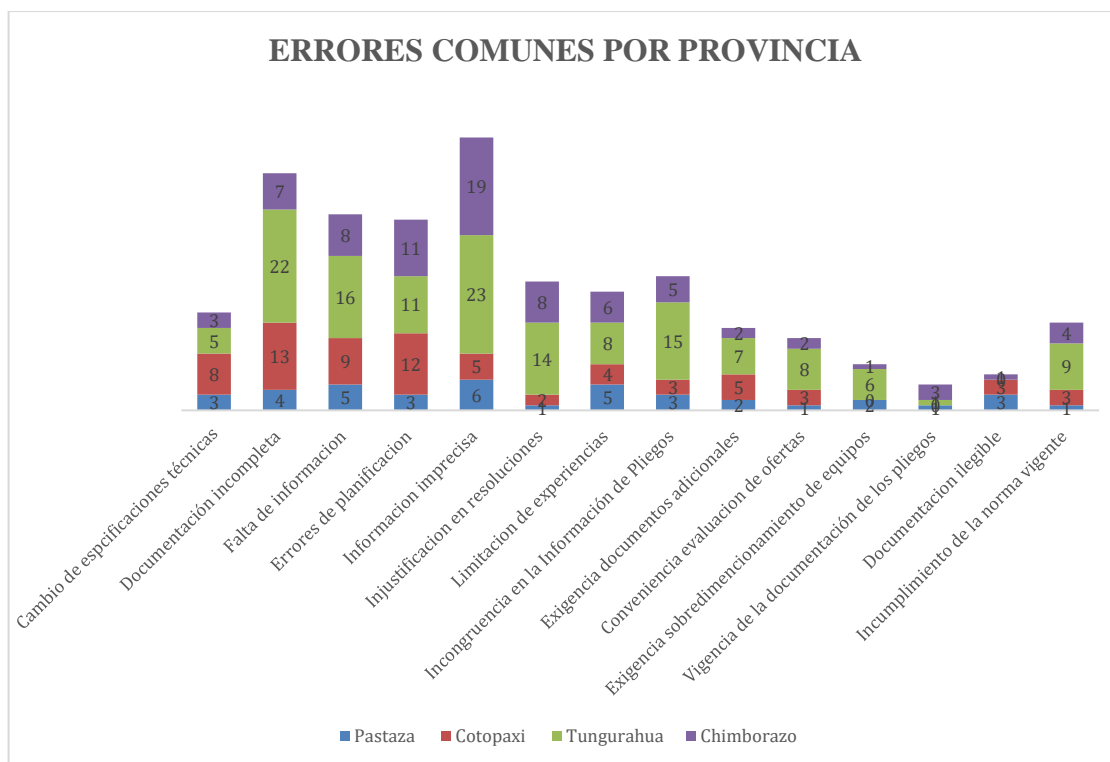


Figura 5: Errores comunes por provincia

Fuente: Reclamos de cada uno de los oferentes en los diversos procesos de cotización

5.4 Tipo de investigación

De acuerdo con lo analizado a través una matriz con datos obtenidos desde la plataforma de SERCOP se pudo lograr la recolección de varios procesos de cotización en la zona 3 del país teniendo un total de 49 procesos en Tungurahua, 41 en Chimborazo, 10 en Pastaza y 28 en Cotopaxi, por consiguiente, en Tungurahua una de las mayores quejas que existe por parte de los oferentes es la información imprecisa ya que los mismos dejaban notar que para la presentación de sus ofertas en el sistema había datos de importancia relevante que no mantenía un especificación exacta lo que impedía que los oferentes puedan tener un panorama claro de lo que debían hacer, la falta de información también se hace presente en los procesos de cotización en los dos últimos años, ya que varios oferentes en la redacción de sus quejas dentro del sistema comunicaban su descontento la falta de rubros, planos, especificaciones técnicas etc.

Por otro lado, uno de los reclamos más comunes a nivel de las cuatro provincias analizadas es el error de planificación en este reclamo los oferentes mencionaban por ejemplo que los precios unitarios no se encontraban bien elaborados, los rubros tenían

diferente título de acuerdo con su contenido, las especificaciones técnicas no se encontraban bien redactadas, el sistema subía archivos cambiados, entre otros.

Aunque en la gráfica también se puede observar que los reclamos denominados vigencia de documentación y documentación ilegible tienen valores mínimos, su incidencia es similar en las cuatro provincias, los reclamos comunes en las dos denominaciones antes mencionadas se puede encontrar por medio de la matriz, como los oferentes solicitaban que el sistema proporcione documentación vigente según la normativa para el proyecto del cual iban a presentar sus ofertas, a su vez diferentes quejas solicitaban que los documentos que el sistema proporcionaba a los oferentes sean originales, o bien escaneados, ya que en algunos documentos no se podía visualizar bien lo que las instituciones contratantes solicitaban.

Por lo tanto, se puede evidenciar como las instituciones del estado pertenecientes a la zona 3 tiene muchas falencias o comente muchos errores que puede beneficiar a unos cuantos oferentes esto refleja la inconformidad en ellos oferentes y estos a su vez se ven obligados a denunciar a través de reclamos en el sistema SERCOP.

CAPÍTULO V

6. Conclusiones

Los procesos de cotización ejecutados en la zona 3 han sido objeto de la creación de diversas inconformidades de cada uno de los oferentes que han decidido participar presentando sus propuestas en el portal del sistema de contratación, con la ayuda del apartado de preguntas y respuestas del sistema en mención se pudo analizar como cada proveedor dejaba saber su descontento o desacuerdo con el sistema.

El apartado de preguntas y respuestas de cada proceso de cotización en el Sistema Nacional de Contratación Pública de la zona 3 permitió la recopilación de múltiples inconformidades de los oferentes para conocer los reclamos comunes existentes dentro de cada proceso, entre estos se llegó a conocer:

- 1) Cada oferente no contaba con respuestas claras a sus dudas, ya que la respuesta obtenida por parte del Sistema se basaba en “Estimado oferente por favor remítase a los pliegos” lo que no permitía tener una visión clara de cómo el oferente debía actuar frente al proceso que estaba presentando.
- 2) Varios oferentes coincidían en que no recibían la información completa, o la información verás para elaborar sus ofertas, si no que por el contrario había documentos faltantes, incompletos, o con información no actualizada.
- 3) Los oferentes que daban a conocer sus inconformidades en los procesos de cotización manifestaban que los siguientes documentos como las especificaciones técnicas, análisis de precios unitarios, planos, muchas veces no se encontraban dentro del proceso, o estaban incompletos, o mal elaborados.
- 4) Por otro uno de los reclamos más comunes era el tipo de preferencia que se brindaba a ciertos oferentes para que sus propuestas sean evaluadas con la más alta calificación, poniendo en desventaja a los demás oferentes.
- 5) También se pudo evidenciar la falta de transparencia ya que diferentes oferentes solicitaban que se mencione de manera publica la decisión que toma las instituciones de Contratación Pública para elegir la oferta ganadora.

Con la ayuda de una matriz se realizó la categorización de las quejas que existieron en cada proceso según los principios básicos de la contratación pública, por lo tanto, se conoció que:

- 1) De 128 procesos 92 casos señalaron que el principio de calidad en el sistema Nacional de contratación pública se ve altamente vulnerado, dando a conocer como los oferentes se ven afectados ya que no pueden contar con la garantía de que al presentar sus ofertas sean evaluadas correctamente y elegidas ganadoras.
- 2) Los reclamos realizados en el apartado de preguntas y respuestas del sistema nacional de contratación pública, indica que existieron 78 casos en 128 procesos en la zona 3 en el principio de igualdad, lo que quiere decir que no existe un correcto proceso de administración en el que se pueda llevar de manera igualitaria la evaluación de los procesos presentados por los oferentes.
- 3) El principio de legalidad tan solo cuenta con un caso de 128 procesos lo que quiere decir que la mayoría de las veces en los dos años que se analizó para esta investigación se cumplieron de manera correspondiente.
- 4) Por otro lado, el valor más bajo es el principio de publicidad ya que este presenta 17 casos de 128 dando a conocer que el Sistema usa como herramienta a los procesos informáticos los mismos que sirven como ayuda para que el oferente pueda estar enterado de cómo debe participar a la hora de presentar su oferta en el portal del Sistema de Contratación pública.

Tras la realización de entrevistas a 24 oferentes se puede concluir que existen falencias por parte del Sistema Nacional de Contratación Pública que hace que genere diversas informidades en los oferentes creando la oportunidad de cada oferente vea sus derechos vulnerados, los oferentes consideran que existe corrupción a la hora de evaluar sus ofertas ya que sienten que hay preferencia a ciertos proveedores.

7. Recomendaciones

Es de vital importancia que el Sistema Nacional de Contratación pública implemente o mejore los controles que permitan cumplir los principios por parte de las entidades contratantes y se pueda reforzar su ética profesional a la hora de realizar evaluaciones de las ofertas presentadas por los proveedores del estado sin tener ningún tipo de preferencia si no que por contrario beneficiar a la sociedad y hacer un buen uso de los recursos del estado.

Se recomienda que exista mejor comunicación entre el portal de las instituciones contratantes y los oferentes, que las dudas que puedan tener los proveedores sean respondidas de manera clara y transparente para que cada oferente pueda tener una competencia sana entre profesionales.

Para disminuir la vulnerabilidad de los principios básicos de la contratación pública a los cuales se sujeta cada proveedor, el sistema nacional de contratación pública deberá procurar que las evaluaciones a los proveedores lleven absoluta transparencia e igualdad, dando a conocer de manera pública como fueron evaluados.

8. Bibliografía

- Arcos, J. (2010). *Aplicación de los principios de contratación pública en el procedimiento de subasta inversa*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Arias, E. (2019). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-exploratoria.html>
- CANEC. (2022). *El Sistema Nacional de Contratación Pública*. Quito: CANEC.
- Cocios, R., & Gonzáles, L. (2015). *La Contratación pública en Situaciones de Emergencia en el Ecuador*. Quito: Universidad San Francisco de Quito.
- Cordova, P., Vaca, M., & Hernández, J. (2014). *Las Compras Gubernamentales como Política Pública*. Quito: SERCOP.
- Cruz, V., & Donoso, L. (2013). *Modelo de Gestión para asegurar la efectividad del proceso de contratación pública en Ecuador*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Díaz, J. (2019). *La corrupción en la contratación pública*. Quito: Universidad Simón Bolívar.
- Donoso, L. (s.f.). *Modelo de G*.
- Egas, G., & Flores, C. (2013). *Procedimiento Interno para la realización de los procesos de contratación por régimen especial en el sector público*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Escudero, I., & Guerra, E. (2020). *Administración eficiente de los recursos publicos asociados a la contratación pública en el marco de la gestión de resultados para el desarrollo*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gonzáles, L. (2021). *La contratación pública como sistema*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Gutierrez, G. (2011). *Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADS) y la Contratación pública*. Vinces: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Ley Orgánica del Sistema de Contratación Pública. (2008). *Ley Orgánica del Sistema de Contratación Pública*. Quito: Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Maquilón, N., & Burneo, J. (2015). *Análisis de los nuevos procesos de contratación pública en el estado ecuatoriano susceptibles de posibles actos de corrupción*. Guayaquil: Centro Universitario Guayaquil.

- Pesántes, H., & García, J. (2020). *La corrupción en la Adjudicación de los contratos públicos del estado y sus sobreprecios*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Ponce, D. (2014). *La optimización de los procesos de compras públicas a través del Sistema Nacional de Contratación en que porcentajes generan ahorros*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Riera, J., & Crespo, R. (2011). *El portal de compras públicas, análisis del sistema actual y posibles alternativas para mejorar la contratación pública a través de este sistema*. Quito: Universidad Técnica Particular de Loja .
- Rodríguez, E., Rivera, C., & Castillo, T. (2018). Insatisfacción con el sistema nacional de contratación pública: una visión del contratista en ejecución de obras. *Revista NOVA SINERGIA*.
- Santana, C., Valle, A., & Castro, F. (2018). *La ausencia de oralidad en los reclamos administrativos realizados en el servicio nacional de contratación pública SERCOP vulnera el debido proceso y el derecho de contradicción de la entidad contratante*. Ambato: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Scheller, A., & Silva, S. (2007). *La corrupción en la contratación pública: operatividad, tipificación, percepción costos y beneficios*. COLOMBIA: Revista VIA IURIS.
- SERCOP. (2015). *Manual de buenas prácticas en la contratación pública para el desarrollo del Ecuador*. Quito: Superintendencia de Control de Poder de Mercado.
- SERCOP. (2020). Obtenido de <https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/16104-2/>
- SERVICIO NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA. (2018). *Guía práctica para la aplicación del acuerdo comercial con la Unión Europea en la Contratación Pública*. Quito: SERCOP.
- Sierra, K., & Zerpa, S. (2020). *Análisis del proceso de Contratación Pública por la emergencia en la pandemia COVID 19*. Otavalo: Universidad de Otavalo.
- Sistema Nacional de Contratación Pública. (2015).
- Tello, K., & Platonoff, B. (2016). *La normativa que regula al Sercop para resolver reclamos de proveedores registrados vulnera los derechos constitucionales en el Distrito Metropolitano de Quito*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Vaca, D., & Morales, J. (2011). *Análisis de la figura de emergencia para los procesos de contratación pública*. Quito: Universidad Intenacional del Ecuador.

Viscarra, O., & Gonzáles, J. (2021). *Evolución histórica de la contratación pública en el Ecuador y su vinculación con la planificación nacional*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.

Zúñiga, C. (2021). *La contratación pública en el Ecuador*. Obtenido de <https://www.revistajuridicaonline.com/2011/12/contratacion-publica-en-ecuador/>

9. Anexos

Anexo 1: Encuesta aplicada a oferentes del Sistema Nacional de Contratación Pública

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A OFERENTES DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

INFORMACIÓN

1. En la siguiente encuesta se necesita leer detenidamente y responder las siguientes preguntas en base a la realidad experimentada dentro de la empresa.
2. Los datos llenados en la sección “Detalles del entrevistado” serán usados única y exclusivamente para evitar que el cuestionario sea respondido más de una vez por la misma persona.
3. Las respuestas proporcionadas no serán usadas para otra actividad que no sea el diagnóstico planteado.

ENTREVISTA

1) Cuan satisfecho se encuentra con el sistema del Servicio Nacional de contratación Pública (Sercop)

- Muy satisfecho Satisfecho
 Poco Satisfecho Nada satisfecho

2) Con referencia a los reclamos cómo calificaría la atención recibida por la plataforma del Servicio Nacional de Contratación Pública (Sercop), tomando en cuenta la escala del 1 al 5, conociendo que 5 es excelente; 4 es muy bueno; 3 bueno; 2 es regular, y 1 es malo.

- Excelente Bueno Malo
 Muy bueno Regular

3) ¿En qué porcentaje considera usted que las entidades contratantes dan preferencia a ciertos oferentes?

- 100% 80% a 99% 60% al 80%
40% al 60% 20% al 40% Menos de 20%

4) Según los indicadores que se presenta a continuación usted que calificación brindaría al Sistema Nacional de Contratación Pública ante los reclamos y quejas existentes en el portal.

- Excelente Bueno Malo
 Muy bueno Regular

5) Mediante la siguiente matriz evalúe según su experiencia del 1 al 5 los principios básicos de la contratación

	Escala de Evaluación				
	1	2	3	4	5
Legalidad					
Trato justo					
Igualdad					
Calidad					
Oportunidad					
Concurrencia					
Transparencia					
Publicidad					

7) Como evalúa la ética profesional de los proveedores tomando en cuenta la escala del 1 al 5, conociendo que 5 es excelente; 4 es muy bueno; 3 bueno; 2 es regular, y 1 es malo

- Excelente Bueno Malo
 Muy bueno Regular