

**EVALUACIÓN DE UNA EXPERIENCIA DE COMERCIO ELECTRÓNICO: el Sistema
CHILECOMPRA, desde el punto de vista de los proveedores**

Jorge Inostroza Ortiz, Gonzalo Oyarzún Varas, Sergio Muñoz Larrondo
Departamento de Ingeniería de Sistemas
Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración
Universidad de La Frontera

Dirección : Sergio Muñoz Larrondo,
Prat 321
Temuco, Chile
Teléfono : 56 – 45 – 325820
e-mail : smunoz@ufro.cl

Palabras clave: Comercio Electrónico, Gobierno Electrónico, Modernización

RESUMEN

A contar del año 1990, el Gobierno de Chile ha puesto en marcha múltiples acciones para avanzar en la modernización del Estado, una de estas acciones tiene que ver con lograr una mayor eficiencia y transparencia en las Compras Públicas. En esta línea, a contar del año 2000 se puso en marcha blanca el Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, una plataforma en Internet para realizar las compras de los ministerios y servicios públicos (www.ChileCompra.cl). En Agosto del año 2003 entra en vigencia la ley que entre otras cosas valida como única herramienta gubernamental para la adquisición de productos por parte del Estado dicha plataforma.

A pesar que en el periodo inicial de marcha blanca tuvo una buena evaluación tanto de parte de los servicios públicos demandantes como de los proveedores, en estos últimos meses¹, la percepción de los proveedores respecto de los reales beneficios del sistema ha sufrido un retroceso, lo que se traduce en que un importante número de proveedores regionales rechazan este tipo de comercio con el Estado, ya que argumentan falta de transparencia y equidad, y un favorecimiento desmedido al centralismo.

El presente estudio tuvo como propósito, confirmar o rechazar las percepciones anteriores de tal forma de conocer con precisión la opinión de los proveedores regionales respecto del sistema y las razones efectivas en que fundamentan dichas opiniones.

¹ Estudio realizado entre los meses de Agosto del 2003 y Enero de 2004

1. INTRODUCCIÓN

La modernización del Estado en Chile, ha sido uno de los temas que ha sido un eje central de los programas de gobierno de la Concertación. Esta tarea, en un contexto de gobierno democrático, implica adecuar las estructuras del aparato público, en particular la de los servicios públicos, a las actuales exigencias de transformación y dinamismo del Estado. La nueva relación entre Democracia, Estado, Mercado y Sociedad Civil implica ajustar el pensamiento, las estrategias y los estilos de trabajo a los desafíos que impone el nuevo milenio. (Ramírez, 2001)

Cuando se plantea modernizar al aparato público no se refiere tan sólo a pequeñas reformas en procesos aislados, sino que, en gran medida presenta posibilidades de un cambio radical, incluso llegando a instancias de cambios constitucionales. Se le exige a este Estado que sea ejemplo de transparencia y probidad; eficiente en el uso de los recursos; promotor de igualdad de oportunidades en lo social, y un adecuado garante de la plena competencia y de la defensa de los derechos de todos los ciudadanos.

Para los servicios públicos, esta prioridad se tradujo en un conjunto de desafíos que consistían en optimizar el uso de los recursos financieros; elevar la cobertura y la calidad de los servicios entregados; contar con personal calificado y motivado, e incentivar el uso masivo y creativo de las nuevas tecnologías de información, entre otros. Responder a dichos desafíos implicaba desarrollar nuevas y mayores capacidades e instrumentos de gestión. Con ese objetivo, el Estado impulsa un conjunto de iniciativas para proveer a los servicios públicos de orientaciones, marcos metodológicos y tareas concretas que sirvieran de base para que mejoraran su accionar y avanzaran hacia un cambio en la cultura burocrática tradicional.

Entre las modernizaciones impulsadas desde el año 1990 y con mayor énfasis en el actual gobierno, se encuentra las iniciativas de **Gobierno Electrónico**, con el propósito de alcanzar un **Estado al servicio del ciudadano, descentralizado, solidario, transparente, flexible, participativo y democrático**. La importancia del Gobierno Electrónico se debe a que el creciente proceso de globalización y desarrollo de la nueva sociedad de la información, exigen del Estado y del proceso de modernización de la gestión pública, una actitud proactiva, efectiva y decidida, orientada a incorporar intensivamente el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) en los procesos, de manera complementaria a otras técnicas y herramientas en los diversos ámbitos de la gestión.

En el transcurso del presente gobierno, S. E. el Presidente Ricardo Lagos ha asumido el compromiso de garantizar al país una gestión de adquisiciones 100%

transparente. Para lograr este objetivo ha decidido introducir sistemas electrónicos basados en Internet, que apoyen las compras y contrataciones realizadas por los Ministerios y Servicios Públicos. Con este propósito, el Gobierno creó el Portal Internet www.chilecompra.cl, orientado en una primera etapa a informar todas las compras y contrataciones, pero que apunta en definitiva a que todas las Instituciones Públicas puedan realizar sus transacciones de compra y contratación electrónicamente.

ChileCompra plantea a los Ministerios y Servicios Públicos numerosos desafíos: adecuar sus normas y procedimientos a los nuevos procesos de compras a través de Internet; capacitar a sus áreas de abastecimiento para esta nueva modalidad de operación; adecuar su infraestructura informática y de comunicaciones; desarrollar sistemas de información para soportar su operación de abastecimiento; incorporar a sus proveedores a esta nueva iniciativa, etc.

Sin lugar a dudas, uno de los puntos cruciales al evaluar el funcionamiento del sistema de Compras y Contrataciones, es el grado en que están involucrados los proveedores de bienes y servicios. Siendo estos en su gran mayoría pequeños y medianos empresarios (PyMES) de distintos rubros, los cuales aún se mantienen un tanto al margen del uso de las TICs en sus respectivos negocios. Desde la perspectiva gubernamental, el proyecto posee atributos que hacen indispensable su uso frecuente, pero no se conoce con exactitud cual es la visión que se posee desde el otro extremo, los proveedores y especialmente los de nuestra región. Es sabido que la participación de estos, en los llamados a licitación hechos por parte de los servicios públicos, es influida por una serie de factores, los cuales requieren ser analizados en función de realizar propuestas, que lleven a mejorar la actual visión acerca del desempeño del sistema.

2. El Portal ChileCompra 1999-2002

El portal ChileCompra fue diseñado en 1998. Al 2002, es un sistema que permite informar las demandas y los resultados de las contrataciones de bienes y servicios del Gobierno, con distintas funcionalidades para los proveedores y público en general.

En el tiempo transcurrido se han realizado evaluaciones a la opinión de los servicios públicos que operan con la plataforma, notándose una evaluación no del todo positiva. La Tabla 1 muestra el nivel de satisfacción de los usuarios con el sistema, y la Figura 1, la evolución que ha experimentado el interés de trabajar con el sistema de parte de los servicios públicos.

Aspectos generales de ChileCompra	Nota (máximo 7)
1. Funcionamiento general del portal ChileCompra	4,9
2. Cumplimiento de las expectativas generadas en su Servicio	4,7
3. Funcionalidades del portal ChileCompra	4,6
4. Mesa de ayuda	5,3
5. Capacitación a los Servicios Públicos	4,7

Tabla N° 1: Satisfacción general con ChileCompra (fuente: DAE, Encuesta Satisfacción de Usuarios, Noviembre 2002)

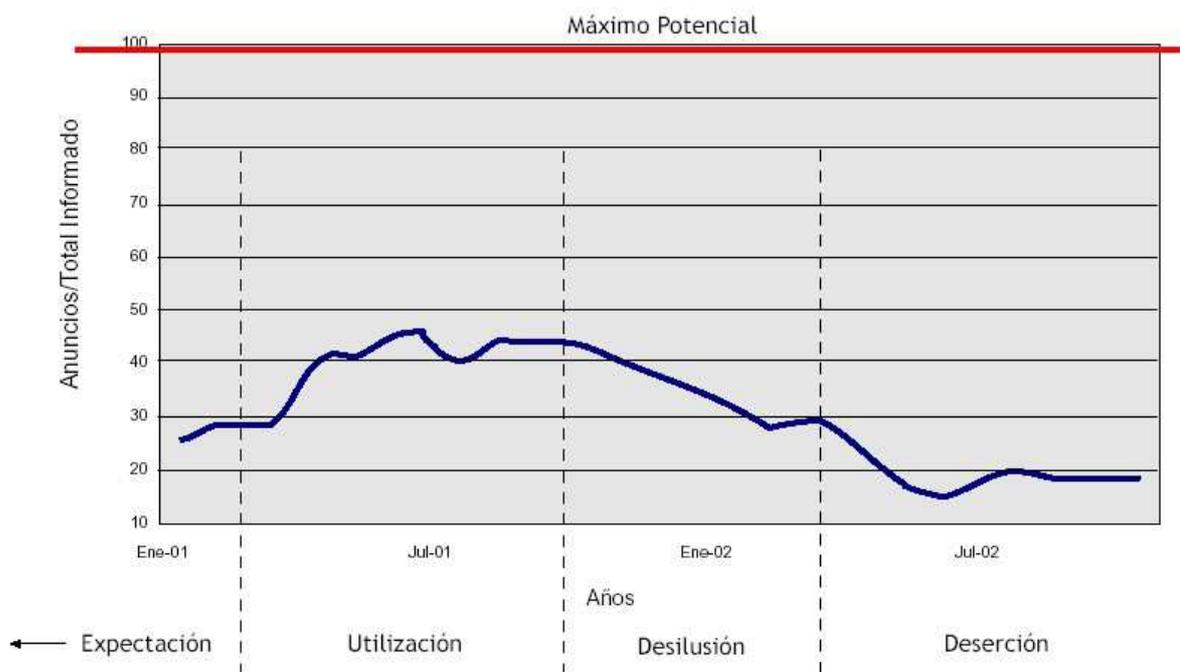


Figura N° 1: Evolución en la tasa de uso de ChileCompra. (Fuente DAE)

Los datos anteriores permiten afirmar que los organismos públicos hasta aquí no han utilizado el sistema completamente. Fue utilizado, básicamente, para informar los resultados de los contratos establecidos y sólo en contados casos para desarrollar procesos de compra. Sólo 9 servicios públicos, de un total posible de 257, se pueden considerar usuarios frecuentes de ChileCompra, realizando cotizaciones y licitaciones semanalmente. 28 Servicios publican con alguna anterioridad sus compras. El resto, principalmente, se limita a informar el resultado de las adjudicaciones o simplemente no está inscrito. (Estadística de Demandantes sobre uso de ChileCompra durante el año 2002. Fuente: ChileCompra, Octubre 2002)

Las evaluaciones realizadas hasta ahora, son referidas al uso de la plataforma informática y desde la perspectiva de los servicios públicos usuarios, el presente estudio se orienta a conocer respecto de los proveedores tanto en lo que respecta a los fundamentos orientadores del sistema como al funcionamiento hasta ahora del portal. En los párrafos que

siguen mostramos los aspectos esenciales de nuestra investigación considerando desde la generación del instrumento de evaluación, su aplicación, hasta el análisis de resultados, que aportó información clarificante respecto al real impacto del sistema en los proveedores de nuestra región.

3. METODOLOGÍA

La investigación fue realizada a proveedores actuales del Estado en la Región de la Araucanía. Se determinó que la población bajo estudio eran 721 proveedores pertenecientes a los 10 rubros más transados, lo que arrojó un tamaño de muestra de 86 oferentes con la distribución que se muestra en la Tabla 2

Rubro	Población de Proveedores	Muestra Estratificada
Impresos	30	4
Equipos de oficinas, accesorios y suministros	50	6
Muebles y mobiliario	152	18
Impresoras	23	3
Accesorios para impresoras y fotocopiadoras	21	3
Accesorios para máquinas de oficina	35	4
Imprenta y papel de cartas	32	4
Publicaciones impresas	29	3
Servicios de construcción, edificación y manutención	265	32
Administrador de proyectos	84	10
Total Proveedores	721	86

Tabla Nº 2 Muestra estratificada por rubro.

El instrumento de recolección de datos se dividió en 4 grupos de preguntas: el primer grupo respecto a las características de la empresa proveedora, productos y servicios, número de trabajadores y caracterización del equipamiento; en el segundo grupo se incluyeron consultas respecto a la relación con el Estado antes del año 2002; el tercero con preguntas apuntando a la relación con el Estado desde Enero de 2003 a través de ChileCompra, y finalmente consultas respecto a la forma de trabajo de la plataforma de comercio electrónico, de Contratos Marco, de Catálogos electrónicos y de la nueva Ley de

Compras Públicas. En total 80 preguntas que apuntan a obtener información para responder a las 12 variables planteadas:

- Intención de Proveer al Estado por parte del Proveedor
- Nivel de Participación en provisiones al Estado.
- Detalle provisión del Proveedor con el Estado.
- Nivel de Adjudicación de Transacciones del proveedor con el Estado.
- Impacto Económico en la empresa al proveer al Estado.
- Nivel de Transparencia detectado en las transacciones con el Estado.
- Percepción del proveedor sobre el favorecimiento al Centralismo por parte del Estado.
- Satisfacción del Proveedor con respecto a los aspectos económicos, en relación al transar con el Estado.
- Satisfacción del Proveedor con respecto a los aspectos técnicos, en relación al transar con el Estado.
- Nivel de Conocimiento del Sistema ChileCompra por parte del Proveedor.
- Nivel de Inscripción en el Sistema ChileCompra.
- Equidad percibida en el sistema

4. RESULTADOS

En primer lugar es preciso señalar que del total de encuestas entregadas a los proveedores, un 78% contestaron en forma correcta la encuesta. Esto se debe a que algunos de ellos no estimaron importante participar del proceso, o bien aceptaron recibirlas para contestarlas después, cosa que no hicieron. En otros casos, respondieron que no conocían el sistema, y por lo tanto contestaron sólo una parte de la encuesta, dado el diseño de ésta.

- Intención de Proveer al Estado por parte del Proveedor.

En el periodo 2002, período anterior a la implantación oficial del sistema ChileCompra, los Proveedores Regionales presentaban un claro interés en comerciar con el Estado. Los Proveedores Regionales consideraban al Estado una buena fuente de negocio, ya que ellos podían participar y adjudicarse la mayor parte de los llamados a cotización / licitación existentes en la región, sin sentirse amenazados por los proveedores de fuera. Luego de la implantación del Sistema ChileCompra, los Proveedores Regionales aún consideran al Estado como un buen negocio. Esto se ve reflejado en que en el período 2002 al 2003, el interés de los Proveedores Regionales en comerciar con el Estado aumentó en un 13%. Esto también se sustenta con la entrada en vigencia de la nueva ley de

Compras Públicas N° 19.886, que obliga a todo servicio público a adquirir sus productos o servicios a través del portal ChileCompra.

Por otro lado, los comerciantes que no presentan interés de negociar con el Estado, perciben que existe monopolio en las licitaciones por parte de ciertos grupos, y además argumentan que en muchos casos, no se sienten capacitados para afrontar el nuevo desafío, debido principalmente al desconocimiento del funcionamiento del Sistema, y por otro lado, a las limitaciones que ellos poseen.

- Nivel de Inscripción en el Sistema ChileCompra.

De la muestra de Proveedores Regionales, sorpresivamente un 97% se encontraba inscrito antes del año 2002 como proveedor del Estado. Esto refleja el alto grado de interés de los mismos proveedores en participar en las licitaciones ofrecidas por el Estado. Muchos de ellos, luego de haberse inscrito en el Sistema, participaron de un número significativo de cotizaciones / licitaciones, no teniendo éxito con sus propuestas.

- Nivel de Participación en provisiones al Estado.

El 87% de los Proveedores Regionales encuestados participó en procesos de cotización / licitación presentados por el Estado, todo esto, antes de la llegada del Sistema ChileCompra. Cabe destacar, que existen empresas que sobrevivían mediante estas transacciones con el Estado.

El restante 13% de los Proveedores encuestados, manifiestan que esto se debió a prácticas monopólicas percibidas por ellos, es decir, no veían transparencia en estos procesos, todo esto debido a que estas cotizaciones eran adjudicadas a los proveedores que tenían cierta preferencia por parte del Servicio Público involucrado. Los proveedores manejaban una cartera de clientes, con la cual realizaban la mayor parte de sus negocios.

- Adjudicación Efectiva de Licitaciones por parte de Proveedores Regionales.

Los niveles de adjudicación de cotizaciones / licitaciones para los Proveedores Regionales antes de la aparición de ChileCompra era significativo, el 82% manifestó haber logrado contratos antes, sin embargo con la implementación del sistema los Proveedores Regionales experimentaron un gran descenso en su participación (27%), lo que ha hecho que muchos de ellos hayan tenido, incluso, que cerrar sus negocios, o bien reconvertirse.

Esta situación genera una disyuntiva en torno a los principios que el sistema promueve, con respecto al desarrollo de las PyMES, y la oportunidad que significa para estas la aparición del sistema. Lo que si está claro, es que las cifras indican que a pesar de

que las compras regionales se siguen realizando con normalidad (o casi normalidad), los proveedores locales cada vez se adjudican menos de estas licitaciones.

Entre el sector de Proveedores Regionales que no se han adjudicado propuestas, se percibe que esto se produce por cierto nivel de monopolio de ciertos grupos, los cuales almacenan los grandes capitales económicos regionales que demandan los Servicios Públicos. Esto se debe a que la mayoría de estos empresarios, no logra ganar propuestas, ya que existe una fuerte presencia de grandes distribuidoras en la zona, que en la mayoría de los casos, corresponden a los mismos abastecedores de los Proveedores Regionales. Debido a esto, se hace casi imposible que estos últimos puedan competir, principalmente porque las grandes distribuidoras ofertan al mismo precio al cual les venden a los empresarios locales.

- Nivel de Transparencia percibido por los Proveedores Regionales.

Los Proveedores Regionales perciben que en el periodo anterior a la implantación del Sistema ChileCompra existía un buen nivel de transparencia expresado fundamentalmente en la claridad de las causas de adjudicación de licitaciones del Estado (más del 75% de los encuestados respondió positivamente). Situación que cambió, ya que en la actualidad este grupo representa menos del 23%, y con opiniones graves respecto a falta de transparencia y de irregularidades en las adjudicaciones, desde que ChileCompra fue implantado.

- Equidad en el Sistema de Compras y Contrataciones del Estado

Nuevamente se pone de manifiesto la disconformidad de los Proveedores Regionales con respecto al Sistema ChileCompra, debido a la opinión de rechazo al comercio con las PYMES Regionales por parte del Estado, el 87% de los encuestados opina que el sistema No Favorece a las PYME y un 69% indica que además el sistema genera ineficiencias en el quehacer de dichas empresas.

- Impacto Económico percibido por los Proveedores al comerciar con el Estado.

Los Proveedores Regionales encuestados se encontraban divididos con respecto a la posibilidad de dedicar el comercio con el Estado como forma de sobrevivencia económica, esto se debe a que a pesar de que varios de estos, por años se encargaron de abastecer a ciertos Servicios, dedicando gran parte de su capacidad de negocios a ellos, igual poseían otras alternativas, de manera de no basar su continuidad en el mercado sólo con el Estado. Además, como varios de estos proveedores vieron el proceso de introducción de ChileCompra con una debida anticipación, lograron diversificar su portafolio e incluso,

algunos optaron por bajar la guardia antes, y se reconvirtieron a nuevos rubros, relacionados con los anteriores.

Para lo Proveedores Regionales antes del año 2003 las licitaciones que se adjudicaban simbolizaban una pequeña parte de sus ingresos, tan solo representaba una pequeña fracción fija de ingresos. Tan solo el 40 % de los Proveedores Regionales caracterizaba este tipo de comercio como importante para la sobrevivencia de su empresa. Este porcentaje estaba ligado a empresas pequeñas o PyMES en la gran mayoría de los casos.

Debido a que a los Proveedores Regionales les resulta difícil la adjudicación de licitaciones del Estado, se ha desarrollado un alejamiento sistemático de los Proveedores Regionales ante las negociaciones. Es así, que existe una pequeña cantidad de proveedores que aún participa activamente en los llamados a licitación (lo cual no ocasiona un gran impacto económico al interior de la empresa) debido a que apenas cuenta con personal levemente especializado para responder a estas propuestas.

- Percepción de Centralismo por parte de Proveedores Regionales.

Al igual que en el punto anterior, y nuevamente reflejado en la opinión de los Proveedores Regionales, de que el Estado bajo ninguna circunstancia favorecía al centralismo (antes de ChileCompra) debido a que con la oferta local era suficiente para responder ante sus necesidades. Sin embargo, en la actualidad los Proveedores Regionales perciben una desigualdad en la adjudicación de licitaciones por parte del Estado, lo que está completamente relacionado con la sensación de centralismo. Los Proveedores Regionales sostiene que no pueden competir con empresas de la zona central del país, ya que estas ofertan productos más baratos (precios a los que los Proveedores Regionales compran) siendo estos productos de igual o menor calidad. Por lo tanto se afirma que el Sistema actúa como colador, para beneficiar en gran medida a ciertas empresas que ofertan productos de menor precio. Algunos comerciantes zonales piensan que los grandes distribuidores poseen mayor información al momento de competir, ya que logran incluso, mejorar sus ofertas a escasos minutos antes de que se cierren los llamados, originando mucha incomodidad entre los empresarios locales, los que ya hablan de competencia desleal, lavado de dinero por parte de grandes distribuidoras, hackeo de sistemas, ya que de otra manera no se explican cómo pueden remontar de manera tan misteriosa, algunas licitaciones bastante atractivas de Proveedores Regionales.

- Conocimiento del Sistema de Compras y Contrataciones del Estado por parte de Proveedores Regionales.

El 97% de los Proveedores Regionales encuestados afirma conocer y entender el Sistema ChileCompra, esto en algunos casos se refleja como una falsa percepción por parte

de los proveedores, ya que realmente su capacitación es demasiado básica, lo cual les lleva a realizar malas postulaciones y ofertas de productos o servicios que difícilmente ganarán.

Además, con respecto a como conocieron el sistema dichos proveedores, la mayor parte contestó que fue debido a su relación anterior, como Proveedor del Estado. Esto indica que, según lo que dicen muchos empresarios, las instancias de gobierno relacionadas con el Sistema ChileCompra, presentes en la región, pueden hacer mucho, con respecto a la propaganda acerca del sistema y la forma de operar de éste. El 93% de los proveedores encuestados se relacionó con este sistema, ya que el Estado provocó este cambio obligado para el trato con sus proveedores. Tan sólo el 2% lo hizo por su relación con una red de contactos o por propaganda del Estado. Esto puede tener repercusiones a futuro debido a una baja sostenida en la adición de nuevos Proveedores Regionales.

- Patrimonio tecnológico del Proveedor Regional.

El 93% de los Proveedores Regionales encuestados no presentan problemas en lo que se refiere a acceso a Internet u otro motivo técnico. Esto genera, que ante tan alto porcentaje de proveedores, los aspectos técnico-económicos no sean un factor determinante a la hora de que un proveedor regional se haga participe del sistema ChileCompra. Es más, la gran mayoría de los proveedores encuestados aseguró tener todo el equipamiento básico para desarrollar sus ofertas al Estado. Lo que más les preocupa a los empresarios, es que más importante que la barrera tecnológica, es el hecho de que muchas de las empresas regionales, no poseen los medios para disponer de personal exclusivo para administrar su relación con el Sistema ChileCompra. Cosa que va en desmedro de la calidad de vida de los mismos empresarios, ya que en la gran mayoría de los casos, la revisión de los llamados a Cotización / licitación es trasladada al hogar, hasta altas horas de la noche, lo que sin duda perjudica la calidad de vida, tanto de las personas involucradas, como de sus familias.

En general los Proveedores Regionales se sienten satisfechos con las especificaciones técnicas que ofrece el Sistema ChileCompra. Las opiniones de rechazo tan sólo se refieren a que debido a que los Servicios Públicos basan su elección en la adjudicación de productos o servicios en las variables de precio y calidad, los proveedores advierten la posibilidad de adjuntar algún mecanismo que les permita hacer una diferenciación de sus productos y así generar una nueva perspectiva para ser evaluados a la hora de adjudicar una cotización / licitación. En general, los proveedores ven que el problema no pasa por este tipo de factores, sino más bien, existen otros factores mucho más importantes, y estos son justamente los que acabamos de estudiar.

Verificación de Hipótesis Planteadas.

Hipótesis N° 1

“Existe un alto grado de disconformidad de los Proveedores Regionales al comerciar con el Estado, debido principalmente a la interacción con el nuevo Sistema de Compras y Contrataciones que se está utilizando”

Conclusión del Estudio.

Los Proveedores Regionales en la actualidad se encuentran desilusionados del Sistema de Compras y Contrataciones del Estado en su gran mayoría. Esto debido a que:

1. Aún cuando existe un interés y participación constante en el sistema, los Proveedores Regionales no son capaces de adjudicarse un número importante de licitaciones, que sean un aporte significativo al crecimiento de sus empresas.
2. Existe desconfianza con respecto al Sistema de Compras y Contrataciones del Estado debido a la no adjudicación de algunos procesos de licitaciones. Esto genera en los Proveedores Regionales la sensación de monopolio de algunos de sus pares y poca transparencia en los procesos de licitación.
3. Los Proveedores Regionales perciben un problema de competencia leal. Su opinión se sustenta en su incapacidad de competir en precios con respecto a otras empresas que también participan del Sistema de Compras y Contrataciones del Estado, el cual según su opinión genera mayor centralismo y falta de equidad.

Estado de Hipótesis: Demostrada.

Hipótesis N° 2

“La Participación en el Sistema, por parte de Proveedores Regionales, disminuye debido a que estos observan un favorecimiento al centralismo por parte del Estado”.

Conclusión del Estudio.

Los Proveedores Regionales en el periodo anterior al año 2003 sostienen que el Estado bajo ningún punto de vista favorecía a las regiones centrales, esto debido a que existía una oferta local capaz de afrontar la demanda que este necesitara. Tras la instauración del Sistema ChileCompra (año 2003 en adelante), los Proveedores Regionales ven una disminución económica en sus transacciones con el Estado, justificando esta postura ante la apertura de un mercado nacional que se guía por las variables de precios y

calidad. Mercado en el cual participan sus mismos proveedores, pero ofreciendo los mismos productos a menor precio (Los distribuidores ofertan al precio que venden a los Proveedores Locales).

En general el Proveedor Regional sostiene que es incapaz de competir con empresas, preferentemente del área central, con mayores niveles de productividad y menores precios ante igual calidad de producto.

Estado de Hipótesis: Demostrada.

Hipótesis N° 3

“El poco interés de los Proveedores Regionales en participar en el Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público está relacionado con el manejo tecnológico de estos”.

Conclusión del Estudio.

Los Proveedores Regionales sostienen que poseen un grado aceptable de conocimiento en el manejo del Sistema de Compras y Contrataciones del Estado. No presentan limitaciones o restricciones del tipo tecnológico –aseguran ellos- y no son una razón para no comerciar con el Estado. Esto se justifica, entre otras cosas, con el alto porcentaje de proveedores con acceso propio a Internet y con equipos adecuados para realizar las revisiones de los llamados a cotización diariamente.

Sus únicas atenuantes bajo este punto, son las de mayor permisividad del Sistema a la hora de adjuntar información relevante de su oferta en alguna licitación, de manera de hacerla más atractiva, por un tema de diferenciación de Productos.

Estado de Hipótesis: Descartada, al probarse que el manejo tecnológico de los Proveedores Regionales no presenta alguna limitante de consideración a la hora de participar o no del Sistema de Compras y Contrataciones del Estado.

Hipótesis N° 4

“Los Proveedores Regionales perciben el Sistema de Compras y Contrataciones como una herramienta que fomenta la pérdida de transparencia y Equidad”.

Conclusión del Estudio.

Desde la aparición de ChileCompra, ha cambiado mucho la opinión que los proveedores tienen respecto a la transparencia de las prácticas del Gobierno, cosa que es

preocupante, ya que esto va en directa oposición con los principios que orientan el desarrollo de este Sistema. Uno de los factores relevantes, es el hecho de que una vez introducida la idea de manejos fraudulentos, cuesta mucho recobrar una buena imagen, que supere a estas opiniones, que además no son aisladas, sino más bien, generalizadas. Muchos ven al Sistema sólo como un experimento desmedido, que traerá muchas repercusiones, las cuales han sido muy poco analizadas.

Complementario a esto, los proveedores ponen en tela de juicio el hecho de que este Sistema realmente fomente el desarrollo de las PyMES, debido a la escasez de oportunidades que ellos detectan.

Otro principio orientador del sistema es la generación de mayores oportunidades de negocio para las PyMES, lo que según ellos no ha sucedido. Volviendo al caso de los grandes distribuidores presentes en la Región, los empresarios locales alegan que estos grandes “elefantes”, como ellos les llaman, terminarán por absorber a muchos pequeños negociantes, y así ellos podrán fijar nuevas tarifas en los productos.

Estado de Hipótesis: Demostrada.

CONCLUSIONES.

Finalizada la investigación, se puede concluir que :

- ✓ Frente al tema de la Modernización del Estado, Chile no ha estado ausente. Ha efectuado numerosos esfuerzos, con el fin de garantizar un acercamiento hacia sus ciudadanos. A través de las acciones que ha emprendido, ha dado señales de que entiende que si no se mantiene a la vanguardia de las nuevas tecnologías de la información, no puede asegurar un éxito económico, ni mucho menos, uno social.
- ✓ Para lograr un Estado de excelencia, Chile entiende que es el libre mercado quien controla la interacción entre los pueblos, y por ende, la prosperidad de sus futuros. Por lo tanto, la participación en éste debe ser los más eficiente y eficaz posible, utilizando los recursos con que cuenta, para lograr revertir las situaciones a su favor.
- ✓ Con la entrada en vigor de la nueva ley de Firma Electrónica es factible que gran parte de las transacciones asociadas a los procesos de contratación puedan realizarse por medios electrónicos. Podrán desarrollarse nuevos servicios asociados a la gestión de contratación.

- ✓ Con el fin de efectuar ahorros significativos que permitan destinar recursos a áreas que involucren el desarrollo social del ciudadano, Chile ha optado por automatizar ciertas funciones del aparato público. El mayor exponente de esto es el llamado Gobierno Electrónico, a través del Sistema de Compra y Contrataciones de Bienes y Servicios del Sector Público (ChileCompra). Este ha permitido un ahorro sustancial que sobrepasa los US\$ 200 millones anuales por concepto de gastos de operación.
- ✓ Conceptualmente, sistemas tales como ChileCompra, promueven la probidad y transparencia, debido a la instauración de normativas legales que validan las compras públicas. Esto genera una mayor credibilidad en el accionar del Estado, lo que fortalece circunstancialmente el desarrollo democrático del país.
- ✓ El Sistema ChileCompra además, promueve la alta competitividad de las empresas chilenas, lo que naturalmente impulsa los proyectos de innovación y eleva los estándares de comercio, e impone normas más elevadas con respecto a los mecanismos de negocios.
- ✓ Imposible ha sido el alcance de toda la funcionalidad del Sistema ChileCompra, y esto se debe mayormente a que muy pocos Servicios a lo largo del país lo usan como es debido, ya que la mayoría de ellos sólo lo utilizan como un medio informativo. Los que esperan participar de esta iniciativa, atribuyen a este uso parcial, un tono de sospecha, ya que al proceder solamente a informar las transacciones hechas, no dan posibilidad de participación, lo que produce un natural descontento. Además agregan que, así es posible favorecer a ciertos proveedores, lo que se contrapone con la esencia del Sistema.
- ✓ El interés por participar en el sistema ChileCompra se ha visto muy afectado, principalmente por el hecho de que ya los proveedores no dominan en su zona como antes, y esto producto de que algunos grandes distribuidores del país, aprovechan el ahorro en costo de transporte al mover grandes volúmenes de mercaderías, y así entran a competir en las economías regionales a los mismos precios a los que lo hacen los proveedores locales a los que abastecen, siendo los productos de las mismas características. Esto hace que el porcentaje de adjudicaciones, por parte de los Proveedores Regionales decaiga, y naturalmente ellos pierdan el interés.
- ✓ Otro factor importante, que también influye directamente en la intención de participar, es la sensación o sospecha de algunas actividades poco transparentes, por parte de los operadores del sistema en algunos Servicios Públicos. Los Proveedores, al no ganarse

licitaciones que veían seguras, sospechan de que puedan existir filtraciones extraoficiales de información, con respecto a algunas cotizaciones / licitaciones, lo que hace que algunos proveedores favorecidos puedan adjudicárselas de manera extraña. Todo esto, produce un enrarecimiento del medio, y provoca inestabilidades en diversos sectores. Además fomenta un sentimiento de predisposición a ensuciar el sistema, es decir, los proveedores perjudicados se cierran ante la posibilidad de participar, y lo único que tratan de hacer es atacar esta iniciativa, con el objetivo de lograr un impacto tal, que impulse la cancelación del proyecto, cosa que es bastante difícil, por no decir imposible.

- ✓ Lo anterior también produce un alejamiento de las empresas proveedoras, en el sentido de que, a medida que pasa el tiempo, producto de la pérdida de credibilidad en el actuar del Estado, desde el punto de vista de los proveedores, estos independizan sus actividades cada vez más, y ven su relación con el Estado como algo casual o irrelevante. Esto presenta ciertos riesgos, pues ante una necesidad urgente de servicio, puede no producirse la respuesta esperada, desde el sector proveedor.
- ✓ Todo lo anterior produce un impacto económico importante, ya que muchos de los recursos que habitualmente se destinaban a las empresas locales para contribuir con su desarrollo, ahora se cederán a proveedores foráneos del resto de Chile, o incluso extranjeros.
- ✓ De gran magnitud es el impacto que se especula en el mercado de las PyMES Regionales, ya que siendo estas las más afectadas actualmente, y además, siendo las que producen la mayor cantidad de los puestos laborales locales, están viendo afectadas en gran manera sus utilidades. Ante la llegada del Sistema, muchas han tenido que desaparecer, y muchas están en planes de seguirlas en esa acción. Los Proveedores ven, producto de esto, a ChileCompra, como su verdugo, y por ende tratan sólo de atacarlo.
- ✓ No sólo se ven consecuencias económicas con la aparición de ChileCompra, sino también se ven repercusiones sociales, ya que en la mayoría de los casos, las PyMES no poseen recursos como para subcontratar o redestinar a un individuo, para que se haga cargo en forma exclusiva de los procesos de cotización / licitación con ChileCompra. Entonces surge la pregunta, ¿Qué tiene que ver esto con las repercusiones sociales?, la respuesta radica en que los mismos trabajadores de la empresa (por lo general el dueño, administrador o gerente) deben cumplir estos roles (relación con ChileCompra). El problema está en que no lo hace generalmente en horarios de oficina, sino que transporta estas labores hacia su casa particular, dedicando

de su tiempo libre a revisar la innumerable cantidad de llamados diarios. Esto lo realizan por lo general hasta las 00:00 hrs, hora en la cual se cierran diariamente los procesos a cotización / licitación. Esto, sin lugar a dudas deteriora las relaciones familiares e impide que muchas personas dejen de compartir valiosos momentos con sus familias.

- ✓ Una de las hipótesis planteadas al inicio de este estudio, era la idea de que existía una brecha tecnológica entre ChileCompra y los Proveedores locales, lo cual catapultaba la falta de interés de estos últimos hacia los llamados a cotización / licitación del Estado. Esto, en la realidad local no se observa, debido a que casi en la totalidad de los casos, los proveedores cuentan con suficientes medios para relacionarse con el sistema. Esto quiere decir, que el problema no pasa por un tema tecnológico, sino por otros aspectos ya discutidos.
- ✓ A pesar de que el Sistema no es perfecto técnicamente, los proveedores ven que no presenta tantas falencias en este ámbito, ya que existen temas mucho más importantes que requieren más atención.
- ✓ Gran controversia existe al contrastar las opiniones de personeros del Gobierno contra la opinión de los Proveedores Regionales con respecto al Sistema ChileCompra. Los primeros, aseguran que es tremendamente beneficioso en temas como la transparencia, eficiencia y equidad, pero si reconocen una falta de interés de los Proveedores Regionales en participar. Justifican esta postura a una falta de capacitación y conocimiento del sistema por parte de estos últimos. Por otro lado, los Proveedores Regionales aducen a que esto no es más que otro experimento del Gobierno, hecho sin medir las consecuencias reales que podría ocasionar. La percepción de confianza de los personeros de Gobierno no tiene ninguna validez para el Proveedor Regional.
- ✓ Sin lugar a dudas, entre los más afectados figuran los pequeños proveedores de las localidades vecinas a la capital regional. Anualmente cientos de millones de pesos son invertidos en el desarrollo local por parte de cada municipio. Esto se produce debido a las compras y contrataciones realizadas al pequeño sector local; con la aparición del sistema estos dineros ya no tendrán el mismo destino en su gran mayoría, sino mas bien se repetirá la realidad que alejan un alto porcentaje de PyMES Regionales, la cual se refiere a la pérdida de estos negocios a manos de proveedores foráneos.
- ✓ Es para este caso que se han definido ciertos lineamientos por parte de los encargados de desarrollo local, en el sentido de proponer principalmente dos caminos. El primero de estos consiste en la creación de Marketplaces locales, que actúen como representante

de los proveedores locales. El segundo consiste en formalizar redes de contactos entre proveedores, con el fin de lograr la consolidación de un bloque comercial que enfrente a la competencia externa.

BIBLIOGRAFÍA

- Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio, 1991, "Metodología de la investigación", 2ª Ed., Mc Graw-Hill Interamericana de México.
- Gregorio Rodríguez Gómez, Javier Gil Flores y Eduardo García Jiménez, 1999, "Metodología de la investigación cualitativa", 2ª Ed., Ediciones Aljibe, Archidona, Málaga.
- A. J. Rojas, J. S. Fernández y C. Pérez, "Investigar mediante encuestas", Editorial Síntesis, España.
- Álvaro Vicente Ramírez Alujas, 2001, "Modernización de la Gestión Pública. El Caso Chileno (1994 - 2000)", Chile.
- Dixon y Massey, 2001, "Introducción al Análisis Estadístico", Editorial McGraw-Hill.
- Edwin Kreszig, 2001, "Introducción a la Estadística Matemática. Principios y Métodos", Editorial LIMUSA.
- <http://tgrajales.net/tendenciacentral.pdf>, Tema Nº 4. Seminario de Análisis Estadístico. Tevni Grajales G.
- <http://www.uaq.mx/matematicas/estadisticas/xu3.html>, Estadística Descriptiva. Víctor Larios Osorio. Universidad Autónoma de Querétaro, 1999.
- Portal Web <http://www.chilecompra.cl>
- Página Ministerial referida a Modernización del Estado <http://www.modernizacion.cl>