



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y GESTIÓN OPERATIVA
DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 13D06 JUNÍN BOLÍVAR
PICHINCHA SALUD, 2025**

AUTORAS

Vera Coox Ana Gabriela
Zambrano Rivera Ana Luisa

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD DE
INFORME DE INVESTIGACIÓN
Previo a la obtención del grado académico en
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TUTORA

PhD. Carmita Alvarez Santana

La Libertad, Ecuador

Año 2026



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



Firmado electrónicamente por:
**HOMERO ULISES
RODRIGUEZ INSUASTI**

**PhD. Homero Rodriguez Insuasti
COORDINADOR DEL PROGRAMA**



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**CARMITA LEONOR
ALVAREZ SANTANA**

**PhD. Carmita Alvarez Santana
TUTORA**



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**MARIA AUXILIADORA
GUERRERO BEJARANO**

**PhD. Maria Guerrero Bejarano
DOCENTE ESPECIALISTA**



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**LEON BENIGNO
ARGUELLO NUNEZ**

**PhD. León Arguello Núñez
DOCENTE ESPECIALISTA**



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**MARIA MARGARITA
RIVERA GONZALEZ**

**Ab. María Rivera González, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL
UPSE**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN

Certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes el presente trabajo de titulación que fue realizado en su totalidad por Vera Coox Ana Gabriela y Zambrano Rivera Ana Luisa, como requerimiento para la obtención del título de Magíster en Administración Pública.

TUTORA



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**CARMITA LEONOR
ALVAREZ SANTANA**

PhD. Carmita Alvarez Santana

25 días del mes de mayo del año 2026



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Vera Coox Ana Gabriela y Zambrano Rivera Ana Luisa

DECLARAMOS QUE:

El trabajo de Titulación, Procesos de contratación y gestión operativa de la Dirección Distrital de salud 13D06 Junín Bolívar Pichincha 2025, previo a la obtención del título en Magíster en Administración Pública, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

La Libertad, a los 26 días del mes de mayo del año 2026

LAS AUTORAS



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**ANA GABRIELA VERA
COOX**

Vera Coox Ana Gabriela



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**ANA LUISA ZAMBRANO
RIVERA**

Zambrano Rivera Ana Luisa



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado Procesos de contratación y gestión operativa de la Dirección Distrital de salud 13D06 Junín Bolívar Pichincha 2025, presentado por el estudiante, Vera Coox Ana Gabriela y Zambrano Rivera Ana Luisa fue enviado al Sistema Antiplagio COMPILATIO, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 5%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.



Informe de análisis
Compilatio Magister+ | UPSE-ECU

BORRADOR TESIS ANA LUISA Y GABRIELA-Observaciones 27 05
ID : b515bec94c8a799327644c5cc732001c0c8da5e4



5%

Textos sospechosos

Nombre del fichero : BORRADOR TESIS ANA LUISA Y GABRIELA-
Observaciones 27 05.txt
Tamaño del archivo original : 1,42 MB
Número de palabras : 23.368

Depositante : CARMITA LEONOR ALVAREZ SANTANA
Fecha de depósito : 4 de agosto de 2025
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 4 de agosto de 2025

TUTORA



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**CARMITA LEONOR
ALVAREZ SANTANA**

PhD. Carmita Alvarez Santana



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

AUTORIZACIÓN

Yo, Vera Coox Ana Gabriela y Zambrano Rivera Ana Luisa

Autorizamos a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de informe de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor

La Libertad, a los 26 días del mes de mayo del año 2026

AUTORAS



Vera Coox Ana Gabriela



Zambrano Rivera Ana Luisa

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a Dios, por darnos la fortaleza, sabiduría y perseverancia necesarias para alcanzar este importante logro académico. Su guía ha sido fundamental en cada paso del camino.

A nuestros padres, quienes con su amor, comprensión y apoyo nos impulsaron a continuar, incluso en los momentos más difíciles. Gracias por creer en nosotros y por ser el pilar sobre el cual construimos este esfuerzo.

Extendemos también nuestro reconocimiento a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en especial al cuerpo docente, por compartir con generosidad sus conocimientos, por su acompañamiento durante nuestra formación y por fomentar en nosotros el compromiso con la excelencia académica y el servicio público.

Finalmente, agradecemos a todas las personas que colaboraron en nuestra investigación. Cada palabra de aliento, cada gesto de apoyo ha sido fundamentales para culminar esta etapa con éxito.

Ana Gabriela, Vera Coox

Ana Luisa, Zambrano Rivera

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis padres, Alfonso Francisco Vera Guerrero y Doris Narcisa Coox Cedeño, y a mis hermanos, quienes han sido el pilar fundamental de mi vida.

A mi padre, Alfonso Francisco Vera Guerrero, por haber superado una cirugía de corazón abierto. Eres un ejemplo de vida y una fuente de inspiración para mí. Siempre podrás contar conmigo, nunca lo dudes.

A mi madre, gracias por estar siempre a mi lado, por cuidar de nuestra familia y por enseñarme, con tu ejemplo, el valor del esfuerzo, la humildad y la perseverancia.

Hablar de mis hermanos llena mi corazón de orgullo, porque cada uno de ellos también está cumpliendo sus sueños. Me siento feliz de verlos crecer, alcanzar sus metas y convertirse en personas de bien.

Gracias a ustedes, hoy puedo cumplir una meta más en mi formación profesional. Este logro también les pertenece, porque su amor, sacrificios y constante acompañamiento han sido la fuerza que me ha impulsado a seguir adelante y alcanzar mis sueños.

Ana Gabriela, Vera Coox

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con todo mi amor a mi madre, Dora Luisa Rivera Rendón, mi pilar y motor de cada día. Su ejemplo de fortaleza, amor y dignidad nos enseñó a seguir adelante, incluso en las batallas más difíciles, como la dolorosa partida de mi padre. Su vida ha sido nuestra mejor guía y sus valores, la carta de presentación de una crianza llena de amor.

A mis seis hermanas, mujeres maravillosas y ejemplares, que han sido fuente constante de inspiración y fortaleza.

Y a mi esposo, un hombre extraordinario, que con amor, paciencia y apoyo incondicional, ha caminado a mi lado en cada paso de este proceso.

A todos ustedes, con profundo agradecimiento y eterno cariño.

Ana Luisa, Zambrano Rivera

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	I
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	II
CERTIFICACIÓN	III
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	IV
DECLARAMOS QUE:.....	IV
CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO	V
AUTORIZACIÓN	VI
AGRADECIMIENTO	VII
DEDICATORIA.....	viii
DEDICATORIA.....	ix
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento de la investigación.....	3
Formulación del problema de investigación	5
OBJETIVOS	6
Objetivo General:.....	6
Objetivos Específicos:	6
Supuesto Investigativo	7
Categorías y Subcategorías de Análisis	7
CAPÍTULO 1.- MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	8
1.1. Revisión de literatura	8
1.1.1. Fundamentos teóricos de la Contratación Pública	8
1.1.2. La gestión de las compras públicas en el contexto latinoamericano	9
1.1.3. La Administración de los procesos de contratación en Ecuador	11
1.2. Manuales de procedimientos y cumplimiento normativo	12

1.2.1. El manual de procedimientos en la Administración pública.....	13
1.3. Fases de la contratación pública	16
1.3.1. Fase preparatoria.....	18
1.3.2. Fase precontractual	19
1.3.3. Fase contractual	19
1.4. Dilatación de los procesos de contratación pública	20
1.4.1. Causas de la dilatación en los procesos de contratación.....	21
1.4.2. Plan Anual de Contratación (PAC)	22
1.4.3 Cumplimiento del Plan Anual de Contratación	22
1.5. Desarrollo teórico y conceptual	23
1.5.1. Procesos operativos en la Administración Pública	23
1.5.2. El papel estratégico de la gestión operativa.....	24
1.5.3. La gestión operativa orientada a la eficiencia y eficacia	25
1.5.4. Factores internos que afectan la gestión operativa	26
1.5.5. Factores externos que afectan la gestión operativa.....	27
1.6. Calidad del servicio y satisfacción ciudadana	28
1.6.1. Satisfacción ciudadana como indicador de gestión.	29
1.7. Modernización y mejora de servicios en instituciones sanitarias.	30
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	32
2.1. Contexto de la investigación (antecedentes).....	32
2.2. Diseño y alcance de la investigación	33
2.3. Tipo y métodos de investigación	33
2.4. Población y muestra.....	34
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.6. Procesamiento de la evaluación: Validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados para el levantamiento de información.....	37
CAPÍTULO 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38

3.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE AFECTAN LA GESTIÓN OPERATIVA EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN	38
3.1.1. Factores internos que afectan la gestión operativa	39
3.1.2. Factores externos que afectan la gestión operativa.....	40
3.1.3 Análisis de resultados.....	44
3.2. INCIDENCIA DE LA DESACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN LAS CONTRATACIONES DE BIENES, SERVICIOS, OBRAS Y CONSULTORÍAS	45
3.2.1. Desactualización del manual de procedimientos	45
3.2.2. Cumplimiento normativo	46
3.2.3. Análisis de resultados	48
3.3. ANÁLISIS DE LAS CAUSAS POR LAS QUE SE DILATAN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DEL PAC	50
3.3.1. Causas de la dilatación de los procesos de contratación.....	50
3.3.2. Resultados del análisis documental (Incidencia en el cumplimiento del PAC)	51
3.3.3. Integración de hallazgos (Triangulación)	53
3.3.4. Análisis de resultados	55
3.4. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA FORTALECER LA GESTIÓN OPERATIVA Y EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO VIGENTE EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN.	57
3.4.1. Fundamentación de la propuesta.....	57
3.4.2. Matriz 5W+1H.....	57
3.5. DISCUSIÓN	60
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES.....	64
BIBLIOGRAFÍA	65

ANEXOS	74
Anexo 1: Capturas de pantalla del expediente correspondiente al año 2025, el cual fue debidamente analizado para el desarrollo de la investigación	74
Anexo 2: Solicitud de datos generales de servidores públicos de la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud	75
Anexo 3: Documentos oficiales	76
Anexo 4: Formato de la entrevista	80
Anexo 5: Información de los entrevistados	83
Anexo 6: Entrevistas aplicadas a los informantes.	84
Anexo 7: Matriz de categorización y saturación de las entrevistas	106
Anexo 8: Formato ficha de análisis documental	107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Fases de la contratación pública.....	17
Tabla 2. Características de la Gestión Operativa	25
Tabla 3. Matriz de triangulación de factores internos y externos que afectan la gestión operativa.....	42
Tabla 4. Matriz de triangulación.	47
Tabla 5. Resultados del análisis documental de expedientes.....	52
Tabla 6. Matriz de triangulación de las causas de la dilatación de los procesos de contratación y su incidencia en el cumplimiento del PAC	54
Tabla 7. Matriz 5w+1h.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo SERVQUAL.....	30
--------------------------------	----

RESUMEN

La presente investigación analizó los procesos de contratación y su incidencia en la gestión operativa de la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha, durante el año 2025. El estudio tuvo como objetivo identificar los factores operativos que afectaron el desarrollo eficiente de los procedimientos establecidos. La metodología aplicada fue de enfoque cualitativo, con alcance descriptivo y diseño no experimental, mediante la aplicación de entrevistas estructuradas y análisis documental de expedientes de contratación pública. Los resultados evidenciaron el cumplimiento formal de la normativa vigente; sin embargo, se lograron identificar las debilidades relacionadas con la coordinación interdepartamental, observaciones técnicas recurrentes, retrasos en la fase preparatoria y limitada actualización del manual institucional. Se concluye que las principales dificultades no responden a incumplimientos normativos, sino a factores internos de gestión operativa, lo que evidenció la necesidad de fortalecer los procedimientos institucionales y actualizar los instrumentos de gestión administrativa.

Palabras claves: eficiencia operativa, coordinación interdepartamental, gestión documental.

ABSTRACT

The present research analyzed the contracting processes and their impact on the operational management of the Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha during the year 2025. The objective of the study was to identify the operational factors that affected the efficient development of the established procedures. The methodology applied was based on a qualitative approach, with a descriptive scope and a non-experimental design, through the application of structured interviews and documentary analysis of public procurement records. The results demonstrated formal compliance with current regulations; however, weaknesses related to interdepartmental coordination, recurrent technical observations, delays in the preparatory phase, and limited updating of the institutional manual were identified. It is concluded that the main difficulties do not respond to regulatory non-compliance, but rather to internal operational management factors, highlighting the need to strengthen institutional procedures and update administrative management instruments.

Keywords: operational efficiency, interdepartmental coordination, document management.

INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, los procesos de contratación pública forman parte de un mecanismo fundamental para garantizar el acceso oportuno a bienes y servicios esenciales, principalmente para fortalecer la gobernanza institucional y la calidad de la atención ciudadana. En este contexto, autores como Ochoipoma y Muñoz (2023) aseguran que, “la gestión pública en la actualidad enfrenta muchos desafíos afines a la eficiencia administrativa, transparencia institucional y optimización de los recursos estatales, principalmente en los sectores estratégicos como la salud pública”. Así mismo, Díaz (2022) afirma que “las deficiencias en los procedimientos de contratación forman retrasos operativos y grandes limitaciones presupuestarias que perjudican la prestación de servicios de salud, especialmente en países latinoamericanos con sistemas administrativos en constante transformación”. En consecuencia, la capacidad de respuesta de las entidades públicas depende directamente del desarrollo sostenible de los sistemas de contratación que posean, en caso el sistema sanitario.

En Ecuador la articulación entre la contratación pública y la gestión operativa son importantes para el cumplimiento de objetivos institucionales, ya que este se encuentra regulado bajo principios de transparencia, eficiencia, calidad y responsabilidad social, principios que están orientados a garantizar el uso adecuado de los recursos públicos. Para Faz, et al., (2024) “en la administración pública ecuatoriana aún persisten debilidades relacionadas con la planificación institucional, tiempos de ejecución y control administrativo dentro de entidades del sector salud”. En consecuencia, las instituciones sanitarias requieren de procesos administrativos con mayor eficiencia que les permita responder de forma rápida a las necesidades ciudadanas asegurando la continuidad de los servicios públicos. Por ello Pérez Barreto (2025) aseguran que “desde una perspectiva actualizada, la integración entre los procesos de contratación y la gestión operativa actúa como un elemento determinante para alcanzar mayores niveles de eficiencia institucional”.

En el ámbito local, la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud es considerada una entidad pública estratégica para la administración y coordinación de los servicios sanitarios en los cantones Junín, Bolívar y Pichincha, pertenecientes a la provincia de Manabí. Sin embargo, al igual que otras instituciones del sector público, han enfrentado múltiples desafíos relacionados con los procesos de contratación, situación

que podría influir directamente en la calidad y eficiencia de los servicios que se brindan. Según Alcivar (2021) “las direcciones distritales de salud de Manabí pasan por limitaciones administrativas y operativas que afectan la capacidad institucional para responder de manera eficiente a las demandas ciudadanas”. En consecuencia, se pone evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de planificación, control y seguimiento de los procesos administrativos distritales de salud.

En función de lo expuesto, la presente investigación tuvo como objetivo analizar los procesos de contratación y gestión operativa de la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha, durante el año 2025, con el propósito de identificar factores que intervengan en el desempeño institucional. Intriago (2022) destaca que, “contar con un exhaustivo análisis de los procesos de contratación y gestión operativa es importante para identificar los factores que influyen en el funcionamiento institucional y por ende en la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía”. Para efecto, el estudio mantuvo un alcance descriptivo, analítico y propositivo, debido a que no solo pretendió examinar la situación actual de los procedimientos administrativos y operativos, sino también la generación de aportes orientados al fortalecimiento institucional y a la mejora continua de la gestión pública en el sector salud.

Según Gómez (2025) “la implementación de buenas prácticas administrativas y mecanismos eficientes de gestión contribuyen de forma significativa al fortalecimiento y mejora institucional en la calidad de los servicios que se ofrece a la ciudadanía”. la investigación se desarrolló mediante un enfoque cualitativo, empleando técnicas de recopilación de información como entrevistas, revisión documental y análisis de normativa legal vigente relacionada con la contratación pública y la gestión operativa institucional. A través de este procedimiento metodológico se identificaron las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora dentro de la institución.

La relevancia de la presente investigación radicó en su aporte social, profesional y científico. contribuyendo al fortalecimiento de los servicios de salud brindados. Para Macías, et al., (2021) “es importante contar con una coordinación administrativa que permita ofrecer servicios eficaces”. Finalmente, el presente estudio proporcionó herramientas prácticas y criterios técnicos para la toma de decisiones. Finalmente, se

aportaron antecedentes investigativos relacionados con la contratación pública y la gestión operativa, esto según en palabras de Alcivar (2021) permitió fortalecer el sustento científico de la investigación, debido a que facilitó la comprensión teórica y metodológica.

Planteamiento de la investigación

El sistema de contratación pública se ha constituido como uno de los mecanismos esenciales para garantizar el buen funcionamiento de las instituciones del sector salud, ya que permite la adquisición oportuna de bienes, servicios y obras necesarias para la atención de la ciudadanía. Bajo este contexto, los procesos de contratación pública se encuentran regulados por la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (2008), la cual dispone de principios orientados a garantizar la transparencia, eficiencia, calidad y responsabilidad en la gestión de la contratación pública. No obstante, a pesar de la existencia de normativa y procedimientos establecidos, existen diversas instituciones públicas que continúan presentando dificultades operativas y afectan directamente al cumplimiento oportuno de sus objetivos institucionales, principalmente en aquellas entidades que están relacionadas con la prestación de servicios de salud.

A nivel internacional, han existido diferentes investigaciones que han logrado evidenciar las debilidades en los procesos de contratación pública y cómo estas generan retrasos administrativos, limitaciones presupuestarias y dificultades en la gestión operativa de las instituciones. Autores como Díaz (2022) ha manifestado que, “en las contrataciones públicas influye mucho la capacidad institucional para poder responder correctamente a las necesidades de la población, especialmente en sectores sensibles como salud, educación y seguridad”. De igual manera, la modernización de los procesos administrativos y el fortalecimiento de la planificación operativa también se consideran factores esenciales para mejorar el desempeño institucional, de manera que se garantice una adecuada prestación de servicios públicos.

En Ecuador, la situación no es muy diferente, las instituciones públicas del país han enfrentado diversos desafíos relacionados con la ejecución de los procesos de contratación, entre ellos la demora en la elaboración de términos de referencia, observaciones de forma técnica y una limitada coordinación entre áreas administrativas y

operativas que dificultan la planificación anual de compras públicas. Para Bravo, et al. (2022) “estas situaciones han provocado retrasos en la adquisición de insumos, bienes y servicios esenciales para el funcionamiento institucional, lo que afectaría en gran parte la gestión operativa y la capacidad de respuesta”. Sin embargo, en el sector de la salud, estas problemáticas adquieren mayor relevancia debido a la necesidad de poder garantizar la continuidad y calidad de los servicios que se brinda a la ciudadanía.

En la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud, durante el año 2025, se lograron identificar diversas situaciones relacionadas con la ejecución de los procesos de contratación y su incidencia en la gestión operativa institucional. Entre las más notables, fueron aquellas que presentaron dificultades y retrasos en las fases preparatorias, observaciones técnicas durante los procedimientos, limitaciones en la coordinación interdepartamental y afectaciones en la ejecución de actividades planificadas. Estas condiciones juntas podrían influir en la eficiencia administrativa y en la disponibilidad oportuna de recursos para el cumplimiento de las actividades operativas que son necesarias para la atención de las necesidades institucionales y de los usuarios del sistema de salud.

En función de lo expuesto anteriormente, surgió la necesidad de desarrollar la presente investigación titulada “Procesos de contratación y gestión operativa de la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud, 2025”, con la finalidad de analizar la relación existente entre ambas variables y determinar cómo los procesos de contratación incidieron sobre la gestión operativa institucional. Conforme a esto, se justificó desde el ámbito teórico, ya que permitió fortalecer el conocimiento científico relacionado con la contratación pública y la gestión operativa en instituciones de salud, desde el ámbito práctico debido a que contribuyó a la identificación de las principales debilidades operativas presentes en los procedimientos administrativos, permitiendo plantear alternativas orientadas al fortalecimiento de la eficiencia institucional y la mejora de los procesos internos.

Desde el ámbito social, el estudio tuvo importancia debido a que una adecuada gestión operativa en las instituciones de salud repercute directamente en la calidad y continuidad de los servicios brindados, conjuntamente, la investigación poseyó utilidad

metodológica al servir como antecedente para futuros estudios relacionados con contratación pública, administración institucional y gestión operativa en entidades del sector público ecuatoriano. Finalmente, la presente investigación permitió generar información relevante para el fortalecimiento de los procesos administrativos y para la optimización de la gestión institucional dentro de la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud.

Formulación del problema de investigación

¿Cuáles son los factores internos y externos que afectan la gestión operativa en los procesos de contratación de la Dirección Distrital de Salud 13D06 Junín Bolívar Pichincha?

OBJETIVOS

Objetivo General:

Analizar los procesos de contratación de la Dirección Distrital de salud 13D06 Junín Bolívar Pichincha 2025 y su incidencia en la gestión operativa.

Objetivos Específicos:

1. Identificar los factores internos y externos que afectan la gestión operativa en los procesos de contratación.
2. Determinar la incidencia que ocasiona la desactualización del manual de procedimientos y el cumplimiento normativo en las contrataciones de bienes, servicios, obras y consultorías.
3. Analizar las causas por las que se dilatan los procesos de contratación y su incidencia en el cumplimiento del Plan Anual de Contratación de la Dirección Distrital de Salud 13D06 Junín Bolívar Pichincha
4. Proponer estrategias de mejora para los procedimientos institucionales que fortalezcan la gestión operativa y el cumplimiento normativo vigente en los procesos de contratación.

Supuesto Investigativo

La gestión operativa de los procesos de contratación en la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud podría estar influenciada por factores internos institucionales, la desactualización del manual de procedimientos y el nivel de conocimiento de los instrumentos normativos vigentes, lo que incidiría en la eficiencia de los procesos durante el año 2025.

Categorías y Subcategorías de Análisis

1. Gestión operativa: Fases contractuales, Coordinación, Cumplimiento del PAC
2. Factores que inciden: Internos, Externos
3. Manual de procedimientos: Actualización, Aplicación
4. Cumplimiento normativo: Cumplimiento formal, Observaciones
5. Dilatación de procesos: Demoras, Impacto en PAC
6. Transparencia y control interno: Trazabilidad, Supervisión

CAPÍTULO 1.- MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Revisión de literatura

1.1.1. Fundamentos teóricos de la Contratación Pública

En la actualidad la contratación pública es considerada uno de los principales mecanismos que posee el estado para ejecutar políticas públicas, que satisfagan las necesidades colectivas y garantice la provisión eficiente de bienes, obras y servicios para la ciudadanía. En este contexto, Troya (2025) asegura que “los sistemas de contratación pública forman parte de un componente estratégico de la gobernanza institucional, ya que permite fortalecer la transparencia y la eficiencia administrativa mediante el uso responsable de los recursos públicos”. Bajo esta perspectiva, la contratación pública no se debe limitar a procedimientos administrativos de adquisición, sino que debe concebirse como un instrumento de gestión orientado al fortalecimiento institucional. Para Palomino (2022) “la modernización de los procesos de contratación pública influye de manera directa al mejoramiento de la capacidad operativa de las entidades gubernamentales, principalmente en sectores estratégicos de las instituciones públicas”.

En el contexto latinoamericano, diversos estudios han evidenciado que la contratación pública mantiene una estrecha relación con la eficiencia institucional y la calidad de los servicios públicos. Según Sánchez y Salazar (2021), los procesos contractuales transparentes y técnicamente estructurados favorecen la optimización de recursos y reducen riesgos asociados a corrupción, retrasos operativos y deficiencias administrativas. Aporte propio: en las instituciones públicas de salud, la contratación pública adquiere una relevancia aún mayor, debido a que la adquisición oportuna de medicamentos, insumos, equipamiento y servicios especializados incide directamente en la continuidad y calidad de la atención sanitaria. Bajo esta lógica, los procesos contractuales no solo representan una actividad administrativa, sino también un factor determinante para la capacidad operativa institucional.

Desde el contexto normativo ecuatoriano, la contratación pública está regulada principalmente por el Servicio Nacional de Contratación Pública y por la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP), normativa que dispone los

principios de legalidad, transparencia, igualdad, participación, eficiencia y responsabilidad para el manejo de recursos estatales. En este sentido, Madrid (2025) destaca que “la contratación pública ecuatoriana ha evolucionado hacia modelos digitales y mecanismos de control dirigidos a fortalecer la trazabilidad y la eficiencia de los procesos administrativos”. No obstante, Lozano (2025) asegura que “en muchas entidades públicas persisten limitaciones relacionadas con la planificación deficiente, y retrasos que dificultan la gestión operativa”. Estos aspectos afectan directamente al cumplimiento institucional y a la prestación eficiente de servicios públicos.

Por otra parte, los procesos de contratación pública influyen considerablemente en la transformación de los sistemas de contrato, ya que estos promueven criterios de eficiencia, resultados y de calidad. Según Cori, et al., (2025) “las instituciones públicas deben adoptar prácticas de carácter administrativo orientadas al desempeño y la optimización de recursos”. En concordancia con ello, Bravo y Vegas (2023) señalan que “la contratación pública está ligada a la gestión pública, ya que se integran como mecanismos de planificación estratégica, evaluación de desempeño y control operativo con el propósito de mejorar la capacidad institucional”. Esta perspectiva resultó pertinente para analizar la gestión operativa de la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud, debido a que permitió comprender en qué medida los procesos de contratación influyeron en la eficiencia administrativa y en el cumplimiento de los objetivos institucionales dentro del sistema público de salud.

En el ámbito constitucional, la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 288 establece que “las compras públicas cumplirán con criterios de eficiencia, transparencia, calidad, responsabilidad ambiental y social, priorizando los productos y servicios nacionales, en particular los provenientes de la economía popular y solidaria, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas”.

1.1.2. La gestión de las compras públicas en el contexto latinoamericano

La gestión de las compras públicas en Latinoamérica ha adquirido una mayor relevancia en los últimos tiempos debido al impacto en la administración eficiente de los recursos de gobierno., según Benavides, et al., (2016) “el fortalecimiento en la gobernanza pública ha presentado en los sistemas de compras públicas instrumentos que

han impulsado el desarrollo económico, con el fin de promover la transparencia y garantizar la provisión de bienes y servicios esenciales para la población”. En este sentido, la innovación de los procesos de contratación en países latinoamericanos ha estado orientada hacia la implementación de plataformas tecnológicas, que contengan mejores mecanismos de control, además de políticas de eficiencia administrativa. Para Rojas et al. (2026) “las nuevas transformaciones en las compras públicas han permitido que las instituciones del estado busquen mayor agilidad operativa y reducción de riesgos asociados a corrupción, sobrecostos y deficiencias procedimentales”.

Morales et al. (2020) afirma que, “pese a los avances normativos y tecnológicos registrados en la región, aún se evidencian algunas limitaciones estructurales relacionadas con planificación institucional y el control de los procesos”. Así mismo Muñoz y Chiriboga (2023) aseguran que, “muchos sistemas de compras públicas latinoamericanos han presentan dificultades vinculadas a burocracia excesiva, bajo una supervisión débil y limitada bajo una articulación baja en planificación y ejecución presupuestaria”. Bajo esta perspectiva, se puede argumentar que la gestión de compras públicas requiere no solo marcos legales sólidos, sino también que se encuentre acompañado de personas que posean capacidades administrativas que les permita ser eficientes y garanticen el cumplimiento institucional.

Desde el ámbito de la salud pública latinoamericana, la gestión de compras adquiere una relevancia particular debido a la continuidad operativa de las instituciones, en la cual depende directamente de la adquisición oportuna de medicamentos, equipamiento médico, insumos y servicios especializados. Según Uriña y Alvarado, (2025) “existen deficiencias en los procesos de compras públicas dentro del sector salud, que generan afectaciones significativas en la capacidad operativa institucional y provocan retrasos en atención médica, desabastecimiento y disminución en la calidad del servicio”. En consecuencia, es importante que en los procesos de contratación la eficiencia se convierta en un elemento esencial que garantice el funcionamiento adecuado de las entidades sanitarias y el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

En un punto importante también se encuentra la transformación digital, la cual ha sido uno de los principales ejes de modernización en las compras públicas en Latinoamérica. Según Nuñez, et al., (2025) gracias a la implementación de plataformas

electrónicas de contratación se ha permitido incrementar la transparencia y mejorar la trazabilidad de los procesos administrativos. Así mismo, Mielles y Carreño (2024) manifiestan que, “los sistemas electrónicos relacionados a las compras públicas han contribuido significativamente a reducir discrecionalidades y fortalecer los mecanismos de control ciudadano sobre la gestión del estado”. Sin embargo, Hernández (2024) afirman que, “La efectividad de estas herramientas dirigidas a las compras públicas depende de factores como Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (2008), la capacitación del talento humano, la conectividad institucional y, además, el fortalecimiento de las capacidades técnicas”. En consecuencia, resulta fundamental comprender los desafíos que enfrentan las entidades públicas dentro de la gestión de contratación y su incidencia en la operatividad institucional.

1.1.3. La Administración de los procesos de contratación en Ecuador

La administración de los procesos de contratación pública en Ecuador ha sido observada como un mecanismo importante para el funcionamiento de las instituciones del gobierno y la adecuada utilización de los recursos públicos. En el país, la contratación pública se regula por la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (2008) esta normativa establece el marco jurídico aplicable a los procedimientos de contratación pública, organismo encargado de establecer las políticas, procedimientos y mecanismos de control que tienen como objetivo garantizar la transparencia, eficiencia y equidad en las adquisiciones del estado. Según Logroño, et al., (2022) la administración de los procesos de compras públicas en Ecuador tiene el fin de fortalecer los principios de legalidad y eficiencia mediante sistemas tecnológicos que optimicen la gestión administrativa y reduzcan los riesgos de corrupción. Por lo tanto, una correcta administración de los procesos de contratación es indispensable para asegurar la continuidad operativa de las instituciones públicas dentro del territorio nacional.

Desde el contexto ecuatoriano, los procesos de contratación pública pasan por diversas etapas que incluyen planificación, preparación, ejecución contractual, evaluación y control, De acuerdo con González (2016) “contar con una adecuada administración en las contrataciones públicas depende en gran parte de la articulación entre la planificación institucional y la disponibilidad presupuestaria y control administrativo”. Bajo esta perspectiva, Dueñas y Llor (2023) aseguran que, “la

contratación pública no debe entenderse solo como un procedimiento legal, sino como una herramienta estratégica que tiene como fin la gestión adecuada de los recursos públicos”. En concordancia con ello, el autor asegura que la eficiencia administrativa en las contrataciones del estado requiere procesos transparentes, que posean una planificación adecuada y seguimiento oportuno y constante de las adquisiciones públicas.

Por otra parte, en Ecuador la incorporación de herramientas ha transformado la administración de los procesos de contratación, mediante el Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador (SOCE) el cual ha permitido automatizar los procedimientos y mejorar la trazabilidad documental mediante el fortalecimiento de mecanismos de control ciudadano. Para García, et al., (2021) “la digitalización de las compras públicas ha apoyado la transparencia institucional reduciendo prácticas deshonestas dentro de los procesos de contratación de las instituciones públicas”: Sin embargo, aún persisten desafíos relacionados con capacitación del talento humano, en especial en entidades de alta demanda, como el sector salud.

En las casas de salud ecuatorianas, la administración de los procesos de contratación posee una incidencia directa sobre la gestión operativa y sobre todo en la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía. Según Sandoval, et al., (2023) “al existir deficiencias dentro de la planificación de compras se podrían ocasionar demoras que limitan y afectan la atención brindada”. Por lo tanto, es fundamental analizar cómo la administración de los procesos se refleja en la capacidad operativa de la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud, considerando que la eficiencia administrativa en las adquisiciones públicas repercute directamente en el funcionamiento institucional.

1.2. Manuales de procedimientos y cumplimiento normativo

En la actualidad un manual de procedimiento se constituye como un instrumento administrativo fundamental para la gestión institucional, debido a que establece de manera ordenada las actividades, responsabilidades, controles y secuencia de acciones que deben ejecutarse dentro de una institución. Para autores como Peña (2022) dentro del ámbito público, estos documentos permiten estandarizar los procesos y al mismo tiempo asegurar que las actuaciones de los servidores se desenvuelvan bajo criterios de legalidad,

eficiencia y principalmente transparencia. En consecuencia, el cumplimiento de las normas de control interno depende en gran medida de la existencia de procedimientos que se encuentren claramente definidos. Desde esta perspectiva, Hernández y González, (2023) asegura que, los manuales de procedimientos no solo están orientadas a la ejecución de las funciones administrativas, sino que también contribuyen a la disminución de errores operativos. Es decir que no exista duplicidad de actividades y riesgos asociados al incumplimiento de la normativa vigente.

Por otra parte, el cumplimiento normativo ha representado un elemento importante que permite garantizar una gestión pública eficiente y responsable, principalmente en aquellas instituciones que administran recursos estatales. De acuerdo con Huachaca y Condori (2025) los sistemas de control interno son los que permiten verificar que las actividades institucionales se desarrollen acorde a las disposiciones legales y procedimientos establecidos, de manera que se pueda fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas. Igualmente, Abad, et al., (2024) señala que, los programas de cumplimiento requieren de la incorporación de políticas, procedimientos y mecanismos de control que permitan aseguren la observancia de las regulaciones aplicables. Como consecuencia, se considera que la articulación entre los manuales de procedimientos y el cumplimiento normativo constituyen una herramienta estratégica para la optimización de la gestión operativa dentro de las entidades públicas.

1.2.1. El manual de procedimientos en la Administración pública

El manual de procedimientos en la administración pública se considera una herramienta de gestión que permite organizar, estandarizar y controlar las actividades desarrolladas por las instituciones del estado, de forma que se garantice la ejecución de las funciones conforme a las disposiciones legales y administrativas vigentes. De acuerdo con Peña (2022) la aplicación de normas de control interno y procedimientos institucionales son herramientas que facilitan la evaluación de los procesos administrativos, lo que contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos y a la mejora continua de la gestión pública. En este sentido, los manuales de procedimientos incorporan elementos que orientan el desempeño de los servidores públicos mediante una definición clara de responsabilidades, actividades y niveles de control. Desde una perspectiva legal, la Contraloría General del Estado (2009) manifiesta que, estos instrumentos fortalecen la coordinación institucional y reducen en gran medida la

discrecionalidad en la ejecución de las funciones, favoreciendo la transparencia y la eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

Por otro lado, una adecuada implementación de manuales de procedimiento permite generar procesos más ordenados y verificables, aspecto que es fundamental para instituciones que gestionan recursos estatales y desarrollan procedimientos de contratación pública. Según Logroño, et al., (2022) la nueva gestión pública promueve mecanismos que estén orientados a la optimización de los procesos institucionales por medio de principios de eficiencia, transparencia y rendición de cuentas. En concordancia con este planteamiento, se puede evidenciar que, la existencia de procedimientos formalmente documentados proporciona un mejor seguimiento de las actividades administrativas y permite identificar oportunamente las deficiencias operativas que afectan la gestión institucional. Para Toctaquiza y Peñaloza (2022) los manuales de procedimientos son indispensables para la gestión operativa de las entidades públicas y proporciona lineamientos técnicos en la ejecución de las actividades y contribuyen directamente al cumplimiento de la normativa aplicable en los procesos administrativos y de contratación. De esta forma, su aplicación favorece principalmente a llevar una administración más eficiente, organizada y orientada al logro de resultados institucionales.

1.2.2. Actualización de manuales de procedimiento

La actualización de los manuales de procedimiento se considera una actividad principal dentro de las instituciones públicas, debido mediante estos se pueden adaptar los procesos administrativos a los cambios normativos, tecnológicos y organizacionales que se generan de manera constante dentro de la gestión pública. Para Flores y Nuñez, (2021) la gestión por procesos es una herramienta que se debe actualizar constantemente para obtener mayor optimización del tiempo y recurso, logrando así la eficiencia institucional y permanente de las actividades y procedimientos que conforman la estructura organizacional. En este sentido, los manuales de procedimiento deben mantenerse actualizados garantizando el desarrollo correcto de las actividades de acorde a las disposiciones legales vigentes según las necesidades operativas de cada entidad. Asimismo, Hernández & Matinez, (2023) manifiestan que, la actualización de estos

instrumentos facilita la estandarización de funciones y evita duplicidad de actividades, mejorando la coordinación entre las diferentes áreas administrativas.

Desde otra perspectiva, dentro de la modernización en la administración pública se exige que los manuales de procedimiento incorporen mejoras continuas que respondan a los nuevos modelos de gestión y a las exigencias de los organismos de control. Romero (2024) señala que, la modernización institucional requiere la integración de herramientas de gestión por resultados mediante la optimización de los procesos administrativos en la cual los manuales de procedimientos organicen de manera homogénea las operaciones institucionales. Es decir que se facilita la comprensión de funciones y responsabilidades por parte de los servidores públicos. Tapia y Recalde (2024) asegura que, la actualización de los manuales de procedimiento no se debe limitar únicamente a reformas documentales, sino que también debe convertirse en una herramienta permanente de mejora organizacional que permita corregir pertinazmente las deficiencias operativas. Es decir, se debe fortalecer no solo el cumplimiento normativo de forma acertada, sino a su vez realizar los cambios que afecten a la gestión institucional, desde el ámbito de la contratación pública, garantizando los derechos de los procesos de forma más ágil, transparentes y alineados con las disposiciones legales vigentes.

1.2.3. Cumplimiento normativo en la contratación pública.

La contratación pública compone un elemento básico para garantizar que la adquisición de bienes, servicios, obras o consultorías se ejecute bajo los principios de legalidad, que así mismo sea transparente, que brinde igualdad, eficiencia y responsabilidad ante el uso de los recursos públicos. Según Calle et al. (2024) la correcta aplicación de las normativas dentro de la contratación pública es aquella que permite el fortalecimiento de la transparencia institucional y la mejora de la eficiencia de los procesos administrativos. No obstante, Cubas (2025) asegura que, la falta de observancia las disposiciones podrían generar irregularidades, retrasos o sanciones administrativas, adicionalmente genera pérdida de confianza ciudadana. Desde esta perspectiva, el cumplimiento normativo no se limita únicamente al acatamiento de la legislación vigente, sino bajo un control que contribuya al fortalecimiento de la gestión pública.

Para Albán, et al., (2026) los programas de cumplimiento se han transformado en herramientas importantes que garantizan la integridad y el apego a la normativa dentro de las organizaciones públicas y privadas, esto se debe a que facilita la identificación, de los riesgos legales y administrativos. En consecuencia, la contratación pública funciona bajo la correcta implementación de mecanismos de supervisión que posean control interno y capacitación continua sobre los procedimientos que favorece el cumplimiento efectivo de la normativa y reduce el incumplimiento en las distintas fases del proceso contractual. Andrade y Álvarez (2025) el cumplimiento normativo debería considerarse como un proceso permanente que pretende la mejora institucional para el aseguramiento de la transparencia y la eficiencia operativa sobre los recursos públicos. Es decir, asegurar la confianza de la ciudadanía en la administración pública.

1.3. Fases de la contratación pública

Las fases de la contratación pública en Ecuador constituyen un conjunto de procedimientos que están orientados a garantizar la transparencia, eficiencia y legalidad en el uso de los recursos del estado. Bajo este contexto, la planificación ha representado una de las etapas más importantes, debido a que permiten identificar las necesidades institucionales. Según Faz, et al., (2024) “es conveniente que se establezcan especificaciones técnicas que definan el presupuesto disponible antes de iniciar algún proceso contractual”. Una adecuada planificación fortalece la toma de decisiones y reduce riesgos administrativos que están relacionados con retrasos o contrataciones innecesarias. En concordancia con ello, Cubas (2025) sostiene que, las fases de la contratación pública en Ecuador pasan por diferentes etapas como la planificación, convocatoria, presentación de ofertas, evaluación, adjudicación, ejecución y cierre contractual, estas etapas se deben ejecutar conforme a los principios de transparencia y eficiencia que se encuentran establecidos en la LOSNCP.

Tabla 1.

Fases de la contratación pública

FASES	CRITERIO
Preparatoria	Desde la elaboración del Plan Anual de Contratación o el levantamiento de la necesidad institucional, hasta la suscripción de la resolución de inicio.
Precontractual	Desde la publicación de la resolución de inicio en el Portal COMPRAS PUBLICAS hasta la adjudicación o declaratoria de desierto o cancelación. Suscripción: Desde la adjudicación hasta la suscripción del contrato.
Contractual o Ejecución	Desde la suscripción del contrato hasta la suscripción del acta entrega recepción definitiva o terminación del contrato.
Evaluación	Desde la suscripción del acta de entrega recepción definitiva o la terminación del contrato, incorporando todas las actuaciones efectuadas con posterioridad a las mismas, inclusive la evaluación ex post realizada por el Servicio Nacional de Contratación Pública, en relación con las contrataciones efectuadas por las entidades comprendidas en el artículo 1 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y el seguimiento de desempeño de los procedimientos de contratación pública.

Fuente: Art. 41 del Reglamento General a la LOSCNP.

Las fases de evaluación y adjudicación conforman un mecanismo fundamental que tiene como objetivo garantizar la igualdad de oportunidades entre los oferentes y bajo los criterios de transparencia seleccionar la propuesta más conveniente para la entidad contratante. Macías, et al., (2021) aseguran que, “las etapas permiten verificar si los criterios técnicos, financieros y legales, aseguran una contratación orientada a resultados y al interés público”. De igual manera, Singaicho (2025) señala que, “los actos preparatorios y la planificación dentro de los procesos de contratación pública es fundamental para evitar inconsistencias administrativas, promoviendo así una gestión más eficiente de los recursos del estado”. En este sentido, una adecuada ejecución de cada fase no solo fortalece la transparencia institucional, sino que desarrolla la confianza ciudadana sobre la administración pública y en los sistemas nacionales de contratación.

En la fase contractual y en la fase de ejecución de la contratación pública se requieren de un estricto control administrativo y jurídico por parte de las instituciones del estado. Según Gudiño (2022) “el seguimiento técnico y financiero durante la ejecución contractual es aquella que ha permitido prevenir incumplimientos, y por ende garantizar la calidad de los bienes o servicios adquiridos, fortaleciendo la responsabilidad institucional frente a la ciudadanía”. En concordancia con ello, el Servicio Nacional de Contratación Pública establece, mediante la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (2008) que las entidades contratantes deberán garantizar los procesos transparentes, eficientes y sujetos a control durante todas las fases de contratación.

Asimismo, Carreño y Herrera, (2024) afirman que, “en el proceso de supervisión y fiscalización contractual intervienen elementos que tienen como fin asegurar el cumplimiento de los principios de legalidad, eficiencia y responsabilidad en la administración pública”. Como consecuencia su objetivo es minimizar riesgos de corrupción y deficiencias administrativas. De igual manera, Montero y Boada (2023) aseguran que, la fase de cierre y liquidación contractual son aquellas que realmente representa un proceso indispensable para la verificación del cumplimiento de las obligaciones pactadas en los resultados obtenidos por la entidad pública. Es decir, que etapa permite fortalecer la rendición de cuentas y generar antecedentes técnicos.

1.3.1. Fase preparatoria

La fase preparatoria es considerada una de las etapas más significativas dentro de los procesos de contratación pública, ya que en ella se desarrollan las actividades previas en las cuales se planifica y sustenta técnicamente la adquisición de bienes, servicios u obras requeridas por las instituciones públicas. Según Macías y Valle (2025) esta fase comprende principalmente la identificación de las necesidades institucionales, gracias a la elaboración de estudios previos, que contienen las especificaciones técnicas, términos de referencia, certificaciones presupuestarias y otros documentos que tienen que justificar la contratación. Según los autores es importante que se elaboren cada una de ella con base a las deficiencias o necesidades que se hayan identificado. Desde esta perspectiva, la fase preparatoria constituye la base sobre la cual se estructuran las etapas del proceso contractual, el Servicio Nacional de Contratación Pública (2024) garantiza que las

decisiones de contratación deban siempre responder a las necesidades reales de la institución, y que así mismo cuenten con respaldo técnico, ajustable a la normativa vigente.

1.3.2. Fase precontractual

La fase precontractual responde a un conjunto de actividades que se deben ejecutar una vez concluida la etapa preparatoria y antes de realizar la suscripción del contrato, su fin es seleccionar al proveedor que mejor satisfaga las necesidades institucionales, pero bajo los criterios de transparencia, igualdad y eficiencia. Según Hernández y Lora (2026) esta fase parte de los procedimientos relacionados con la publicación del proceso, mediante la recepción de ofertas y evaluación de propuestas, para luego proceder con la calificación de participantes y adjudicación del contrato. Por consecuencia esto garantiza el cumplimiento de los principios que rigen la contratación pública. Arteaga, et al., (2026) afirman que, una adecuada gestión en las contrataciones públicas empieza en esta etapa, ya que se deben fortalecer la competencia entre oferentes y contribuyentes mediante la optimización de los recursos públicos. Desde esta perspectiva, la fase precontractual se la considera como un mecanismo de control que permite verificar la legalidad y pertinencia de las ofertas, certificando que la contratación responde realmente a las necesidades.

1.3.3. Fase contractual

La fase contractual es la etapa en la cual se formaliza jurídicamente la relación entre la institución y el proveedor adjudicado, por medio de la suscripción ambos contarán con las obligaciones que deberán cumplir durante la ejecución contractual. Según Espejo y Cruz (2023) esta fase es considerada un mecanismo importante para garantizar la transparencia y el control en la contratación pública, ya que permite establecer todas las condiciones técnicas, económicas y legales que deben regular el cumplimiento del objeto contractual. Igualmente, para Gudiño (2022) mediante la correcta formalización de los contratos se fortalecen los mecanismos de supervisión, contribuyendo de esta forma a la protección de los recursos públicos. En conclusión, la fase contractual no está limitada únicamente a la firma de un contrato, sino al cumplimiento del marco legal que orienta la ejecución de las actividades contratadas, asegurando que se actúe conforme a los principios de legalidad, responsabilidad y de eficiencia administrativa.

De igual manera, la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (2008) establece que, los contratos deberán ejecutarse bajo criterios de eficiencia, calidad y responsabilidad administrativa, esto garantiza un adecuado uso de los recursos por parte del gobierno. A partir de estos planteamientos, se considera que la fase contractual se representa bajo un componente que permite consolidar los resultados alcanzados en las etapas previas del proceso de contratación para asegurar que los objetivos institucionales se realicen de manera efectiva. En el caso de la Dirección Distrital de Salud 13D06 Junín Bolívar Pichincha, poseer una adecuada administración contractual contribuiría en la mejora de su gestión operativa y reduciría aquellas dificultades que posean.

1.4. Dilatación de los procesos de contratación pública

La dilatación de los procesos de contratación pública habla de aquellos retrasos o prolongaciones exageradas que suelen ocurrir durante algunas de las etapas del procedimiento contractual, lo que repercute directamente al cumplimiento oportuno de las necesidades de la institución y por ende a su eficiencia en la gestión pública. De acuerdo con Jara, et al., (2024) existen situaciones donde las demoras en los procesos de contratación se pueden originar por deficiencias en la planificación, falta de elaboración de documentos preparatorios, falta de disposición entre las unidades responsables o una excesiva carga administrativa. En consecuencia, estas situaciones generarían efectos negativos sobre la capacidad de las instituciones en la ejecución de sus proyectos al no garantizar oportunamente la provisión de bienes y servicios. Desde esta perspectiva, Nuñez, et al., (2025) asegura que, la dilatación de los procesos no compone únicamente un problema administrativo, sino que también representa una limitación para el cumplimiento de los objetivos institucionales, provocando retrasos en la ejecución presupuestaria. Es decir que al afectar la calidad de los servicios públicos existiría una disminución de la eficiencia organizacional.

Existen diversos estudios que han identificado la complejidad normativa, en especial aquellos procedimientos burocráticos que ocasionan debilidades en la gestión administrativa. Para Faz, et al., (2024) algunos factores inciden en la prolongación de ciertos procesos de contratación pública en la cual la ausencia de mecanismos eficientes de control y seguimiento hacen que durante las etapas preparatoria, precontractual y

contractual se incremente los tiempos de respuesta institucional. De esta forma, la Díaz (2022) destaca que, los procedimientos para el fortalecimiento de la gestión por procesos inician desde las estrategias, las cuales son permiten mejorar la eficiencia de las compras públicas. A partir de estos planteamientos, es importante considerar que la dilatación de los procesos de contratación pública debe ser analizado como un fenómeno multifactorial que implica algunos aspectos normativos, administrativos y operativos.

1.4.1. Causas de la dilatación en los procesos de contratación

En la mayoría de situaciones las causas de las dilataciones en los procesos de contratación pública se asocian a diversos factores administrativos, normativos y operativos que perjudican en gran medida el desarrollo oportuno de las diferentes etapas en las contrataciones. Carreño y Herrera (2024) afirman que, una de las principales causas de retraso está relacionada con las deficiencias en la planificación institucional, y en particular la elaboración de estudios previos, ya estos son términos de referencia, donde se encuentran las especificaciones técnicas y certificaciones presupuestarias. Por tanto, la falta de documentación completa y organizada genera observaciones, correcciones y reprocesos que repercuten negativamente en los tiempos de contratación. Asimismo, Espejo y Cruz (2023) sostienen, que la insuficiente coordinación entre las áreas interesadas, provoca retrasos en el tema de la emisión de informes y aprobaciones necesarias para avanzar en el procedimiento. Es decir, en algunas ocasiones la dilatación de los procesos de contratación no responde a una sola causa.

En varios estudios han señalado que la complejidad normativa, la burocracia administrativa, y una limitada capacitación del personal, debilita una buena gestión por procesos lo que constituyen factores negativos para los tiempos de contratación pública. Macías Calle y Zambrano (2024) indican que, cuando no existen mecanismos efectivos de seguimiento y control se generan retrasos recurrentes en las etapas preparatoria y precontractual, lo que afecta la ejecución presupuestaria y el cumplimiento de los objetivos de la institución. De igual manera, Hernández y Lora (2026) afirman que, debido a los constantes cambios regulatorios, además de una interpretación inadecuada de la normativa podrían generar incertidumbre en los responsables de los procesos, lo que ocasionaría demoras en la toma de decisiones. Como consecuencia, las causas de la dilatación deben ser analizadas desde un enfoque más integral que contemple aspectos

organizacionales, normativos y técnicos, mediante la identificación factores que generen acciones correctivas orientadas.

1.4.2. Plan Anual de Contratación (PAC)

El Plan Anual de Contratación (PAC) es considerado un instrumento de planificación por medio del cual las entidades públicas tienen que programar las contrataciones de los bienes, servicios, obras o consultorías que se ejecutaran durante un ejercicio fiscal fijo. Su fin principal es establecer las necesidades institucionales de forma anticipada, garantizando una apropiada utilización de los recursos públicos. Faz et al., (2023) sostienen que, el PAC incorpora una herramienta eficiente de la contratación pública y mediante la coordinación en las adquisiciones optimiza la asignación presupuestaria y otorga mayor fortalecimiento de los principios establecidos. Bajo este contexto, la elaboración adecuada del PAC contribuye a la mejora en los procesos de contratación.

Asimismo, el PAC cumple una función principal que es la administrativa, por medio de la cual constituye un mecanismo de control que evalúa el nivel de cumplimiento de las contrataciones que fueron programados durante el período fiscal. Quiñonez y Espinoza (2026) manifiesta que, una correcta planificación adecuada de las contrataciones logra minimizar los retrasos, mediante la optimización de los tiempos de ejecución y la mejora en el desempeño institucional. Bajo una perspectiva de gestión operativa, el cumplimiento del PAC depende de varios factores y procedimientos establecidos por la normativa de contratación pública. Por ello, Calle y Murillo (2026) afirman que, una adecuada formulación y ejecución del Plan Anual de Contratación constituye un importante componente estratégico que garantiza la eficiencia institucional bajo una provisión de bienes y servicios necesariamente requeridos para el buen funcionamiento de las entidades públicas.

1.4.3 Cumplimiento del Plan Anual de Contratación

El PAC es considerado como un indicador que evalúa la eficiencia de la gestión institucional en lo referente al tema de la contratación pública. Espejo y Cruz (2023) destacan que, una ejecución oportuna en las contrataciones programadas durante un período fiscal, bajo los plazos, necesidades y recursos que hayan sido establecidos por la entidad permite consolidar una buena gestión administrativa de los recursos públicos. Por

tanto, es importante garantizar las necesidades institucionales. Asimismo, Soledispa y Pincay (2025) aseguran que un adecuado seguimiento y cumplimiento del PAC facilitará la identificación de desviaciones, ya sean de retrasos o incumplimientos que pretendan afectar la ejecución de un proyectos, programa y actividad institucional.

Por otra parte, Faz et al. (2024) señala que, el éxito dentro de la planificación contractual a factores como la disponibilidad presupuestaria, una adecuada coordinación de las áreas, y una correcta elaboración de los documentos preparatorios, bajo el cumplimiento de la normativa vigente. En consecuencia, el no proceder correctamente en todas las fases de contratación del PAC se puede generar retrasos en la provisión de bienes y servicios, que afectaran la ejecución presupuestaria y limitaran las acciones que permitan alcanzar los objetivos institucionales previstos.

1.5. Desarrollo teórico y conceptual

1.5.1. Procesos operativos en la Administración Pública

Según Alarcón et al. (2023) “los procesos operativos dentro de la administración pública son aquellas actividades técnicas, administrativas y funcionales que permiten ejecutar los servicios y competencias establecidas a las instituciones del estado”. En consecuencia, estas acciones desarrollan procedimientos coordinados que buscan garantizar eficiencia, continuidad y calidad en la atención a la ciudadanía. Autores como Mazaquiza et al. (2020) asegura que, “los procesos operativos se han constituido como la base del funcionamiento institucional, facilitando la coordinación de recursos humanos, tecnológicos y financieros para lograr alcanzar la planificación pública”. En este contexto, Chicaiza y Carriel (2025) señala que, “la modernización de los procesos administrativos en el sector público es indispensable para el fortalecimiento de la gobernanza, de forma que se presten servicios bajo una buena capacidad de respuesta institucional frente a las necesidades sociales”. No obstante, los procesos operativos ya integran mecanismos de control, evaluación y mejora continua que favorecen la eficiencia organizacional y la transparencia administrativa.

Por otra parte, la gestión de procesos operativos en la administración pública debe sustentarse en los principios de legalidad, transparencia, eficiencia y calidad, conforme a lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador (2008) y en las normativas

emitidas por las entidades rectoras del Estado. Para Romero et al. (2026) una adecuada estructuración de procedimientos internos contribuye a reducir tiempos de respuesta y reducir errores administrativos, con el fin de fortalecer la confianza ciudadana en las instituciones públicas”. En concordancia con ello, la Secretaría Nacional de la Administración Pública (2011), por medio de la Norma de Implementación y Operación de Gobiernos por Resultados, establece que la gestión por procesos se considera una herramienta orientada al mejoramiento del desempeño institucional y al logro de resultados eficientes y medibles. En consecuencia, la optimización de los procesos operativos permite incrementar la productividad institucional, mediante el fortalecimiento la calidad y la implementación de mecanismos de evaluación.

1.5.2. El papel estratégico de la gestión operativa

Según Quiñonez, et al., (2023) “el papel estratégico de la gestión operativa en la administración pública se establece desde su capacidad para coordinar recursos, procesos y talento humano con el fin de alcanzar los objetivos institucionales de manera eficiente y transparente”. Por tanto, la gestión operativa no solo permite transformar la planificación estratégica en acciones concretas que fortalecen la prestación de servicios públicos, si no que optimizan la toma de decisiones administrativas. En este sentido, Rodríguez y Castro (2023) sostienen que, “la gestión estratégica dentro de las instituciones públicas se consideran un mecanismo fundamental para mejorar la eficiencia, la calidad de los servicios y la capacidad de respuesta del gobierno frente a las demandas ciudadanas”. Una correcta articulación entre planificación y operación favorece el cumplimiento de los objetivos institucionales considerando que la gestión operativa adquiere un carácter estratégico cuando incorpora a procesos de evaluación.

Así mismo, Zamora, et al., (2025) asegura que, “la gestión operativa cumple un rol importante en la gobernanza institucional y en el control administrativo dentro de las organizaciones públicas”. En consecuencia, una adecuada gestión de los procesos operativos tiene el fin de disminuir la burocracia y optimizar los tiempos de respuesta garantizando mejor eficiencia en la ejecución de políticas públicas. Dentro de la misma línea de investigación Alarcón (2025) manifiesta que, “contar con una buena gestión estratégica permitirá ejecutar una adecuada administración de los recursos y actividades orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales”. De igual manera, Sandoval,

et al., (2025) Creen que “la administración pública se debe basar en la implementación de modelos de gestión por procesos y planificación operativa que permitan favorecer la productividad y eficiencia administrativa”. Por lo tanto, es necesario analizar la relación entre la gestión operativa en entidades públicas y los antecedentes investigativos y metodológicos que sirvan como guía para futuras investigaciones.

1.5.3. La gestión operativa orientada a la eficiencia y eficacia

Según Suárez y García (2021) “la gestión operativa debe estar orientada a la eficiencia y eficacia para ser considerada como un elemento estratégico dentro de la administración permitiendo optimizar los recursos y garantizando el cumplimiento de los objetivos organizacionales”. Como consecuencia, la eficiencia administrativa involucra establecer actividades con menor utilización de recursos, además de asegurar resultados oportunos y de calidad que puedan responder a las necesidades ciudadanas. Bajo este contexto, Aucacama (2021) sostiene que, “contar con medidas estratégicas operativas en las instituciones públicas mejora la transparencia y logra obtener una mayor efectividad en los procesos organizativos”. En consecuencia, la eficiencia administrativa representa un indicador que permite medir el adecuado uso de recursos bajo metas organizacionales, mediante una gestión eficiente que contribuya al desarrollo institucional y económico.

Tabla 2.

Características de la Gestión Operativa

DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN
Estrategia de operaciones	Se desarrollan estrategias adecuadas al diseño de procesos operativos necesarios para respaldar los objetivos institucionales.
Planificación	Organiza las actividades y recursos que logren el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Ejecución	Implementación de los procesos y tareas administrativas.
Control	Supervisión y evaluación de las tareas y procesos implementados para medir el cumplimiento de los resultados.

Fuente. Elaboración propia a partir de los fundamentos de la gestión operativa expuestos Mejia (2021)

Para Sánchez, et al, (2026) “la eficacia en la gestión operativa se encuentra relacionada con la capacidad institucional para alcanzar resultados exactos mediante una adecuada coordinación de procesos”. Desde una visión crítica, las organizaciones públicas han requerido a lo largo del tiempo modelos de gestión operativa que estén orientados a resultados que fortalezcan la calidad de los servicios y la toma de decisiones institucionales. Peralvo, et al., (2024) señala que, “la gestión operativa es la vía principal para cumplir con los objetivos organizacionales mediante la administración eficiente de actividades y recursos, beneficiando al desempeño institucional y a la competitividad organizacional.

Rodríguez (2024) afirma que, “la relación entre procesos los administrativos y la gestión por resultados en el sector de la salud ha presentado una correlación positiva y significativa, estableciendo que una adecuada organización operativa incrementa la eficiencia y eficacia institucional” Bajo esta consideración, resulta pertinente considerar la importancia de realizar análisis cuantitativos sobre eficiencia organizacional y gestión administrativa, y que se evidenciase como una referencia útil para investigaciones relacionadas con procesos operativos y desempeño institucional.

1.5.4. Factores internos que afectan la gestión operativa

Los factores internos constituyen una parte importante de la organización, ya que influyen de forma directa en la eficiencia y efectividad de la gestión operativa. Para Bayas y Romero (2025) los factores se encuentran bajo una estructura organizacional y sobre la disponibilidad de recursos, capacitación del talento humano, comunicación interna, liderazgo y mecanismos que fueron implementados para contar con un control dentro de la institución. Así mismo, Calle y Murillo (2026) aseguran que, la gestión operativa se puede ver afectada cuando se encuentran deficiencias entre la coordinación de áreas responsables, o en la falta de claridad al momento de la asignación de funciones o limitaciones dentro de los procesos de supervisión y seguimiento institucional. En

consecuencia, Estas condiciones logran generar retrasos en la ejecución de actividades, además de duplicidad de funciones, o por último dificultades en el logro de los objetivos.

En la actualidad existen diversos estudios que señalan que contar con una capacitación continúa del personal, logra que existan procedimientos visiblemente definidos, bajo mecanismos efectivos sobre el control interno por medio de factores determinantes. Para Macías y Valle (2025) al existir falta de estandarización dentro de los procesos y debilidades en la planificación, ligado a las limitaciones en la supervisión administrativa, afectan no solo la eficiencia de las operaciones institucionales, sino especialmente aquellas actividades que se encuentran relacionadas con la contratación pública. Bajo esta línea de investigación, los factores internos inciden principalmente en el desarrollo de las actividades diarias, y sobre todo en la capacidad para responder pertinentemente a las necesidades institucionales y poder cumplir con los objetivos establecidos.

1.5.5. Factores externos que afectan la gestión operativa

Se consideran factores externos aquellos elementos del entorno que, aunque se están fuera del control de la organización, influyen directamente sobre el desarrollo de la gestión operativa y el cumplimiento de los objetivos de la institución. Según Sánchez, et al., (2026) los cambios normativos, políticas gubernamentales, y las disposiciones emitidas por los organismos de control, disponibilidad presupuestaria y condiciones económicas y sociales, son algunos factores que podrían afectar la gestión operativa de la institución. De acuerdo con Faz et al., (2023) la contratación pública está estrechamente ligada al marco legal y regulatorio vigente, por lo cual las constantes actualizaciones en normativas exigen que las entidades públicas se puedan adaptar sin problema a sus procedimientos y mecanismos de gestión. Bajo este contexto, la capacidad institucional debe siempre responder oportunamente a los cambios del entorno para que se convierta en un mecanismo clave que garantice la continuidad y eficiencia de sus operaciones.

Martí y Conde (2024) afirman que, los organismos reguladores y de control influyen en la ejecución de los procesos administrativos, debido a que las entidades públicas tienen que cumplir con los requisitos de forma legal, técnica y presupuestaria, para la toma de decisiones y actividades institucionales. En consecuencia, las

modificaciones presupuestarias por los entes rectores y los cambios en la normativa de contratación pública podrían generar algunos ajustes para la planificación institucional. Autores como Hernández y Lora (2026) aseguran que, es importante la ejecución de los procesos y requerir la actualización constante de procedimientos internos y externos. Por lo tanto, el análisis de los factores externos es indispensable para la comprensión de las condiciones que influyan en la gestión operativa y el diseño de sus estrategias que logren que las organizaciones se adapten efectivamente a las exigencias del entorno, pero que a su vez se mantenga bajo niveles adecuados de eficiencia y de cumplimiento normativo y calidad para la prestación de los servicios públicos.

1.6. Calidad del servicio y satisfacción ciudadana

Cepeda, et al., (2024) asegura que, “la calidad del servicio que se brinda en la administración pública sanitaria representa un elemento importante ya que garantiza una atención eficiente, humanizada y orientada a satisfacer las necesidades de la ciudadanía”. Desde esta perspectiva, las instituciones de salud pública, relacionan la calidad con la capacidad de ofrecer servicios de forma oportuna, segura y accesible, de forma que contribuya al bienestar social. Para Bravo, et al., (2022) la satisfacción ciudadana es un indicador estratégico que permite evaluar el desempeño administrativo y operativo. En el caso de las entidades sanitarias es importante identificar sus deficiencias en los procesos internos para que estos promuevan mejoras continuas en la atención brindada. En este sentido, Luna y Torres (2024) afirman que, “los sistemas de salud deben estar orientados hacia modelos de atención que se encuentren centrados en el usuario, de forma que se garantice la calidad, equidad y eficiencia en la prestación de servicios sanitarios”. En función de lo expuesto, la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos sanitarios dependerá directamente de los factores de respuesta institucional hacia la atención del personal, influyendo significativamente en la satisfacción de los usuarios.

Por otra parte, Moreno y Carzola (2023) aseguran que “la gestión operativa en las instituciones sanitarias públicas ha desempeñado un papel estratégico para el buen funcionamiento y servicio en la experiencia del usuario dentro del sistema de salud”. Desde un aporte propio, la correcta organización de los procesos administrativos y operativos permite optimizar recursos, reducir tiempos de espera y garantizar una atención más eficiente y transparente para la ciudadanía. Con base en lo anterior, el

Ministerio de Salud Pública (2021) en su manual de la calidad en los servicios sanitarios, aseguran que “los servicios deben sustentarse en los principios de eficiencia, eficacia, accesibilidad y mejora continua, con la finalidad de garantizar el derecho a la salud contemplado en la Constitución de la República del Ecuador”. En efecto, la satisfacción ciudadana en el ámbito sanitario representa un mecanismo de evaluación bajo expectativas medibles a las necesidades de los usuarios respecto a los servicios recibidos.

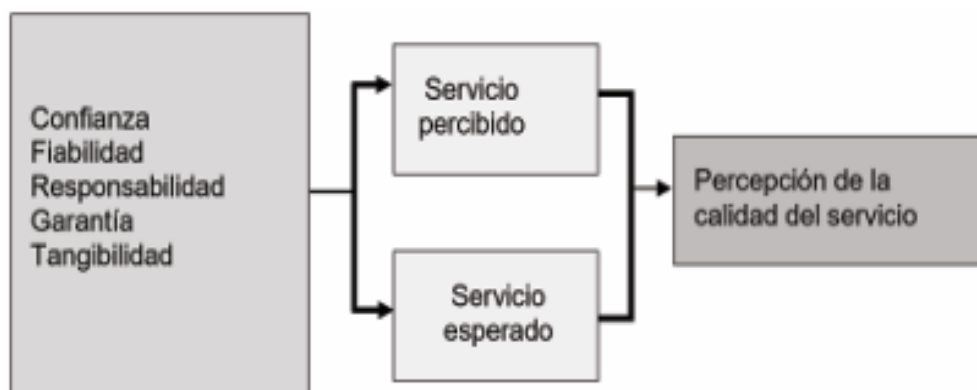
1.6.1. Satisfacción ciudadana como indicador de gestión.

Según Monge et al. (2025) “la satisfacción ciudadana es un indicador que tiene la finalidad de evaluar la calidad, eficiencia y efectividad que ofrecen las instituciones públicas”. En este sentido, desde el ámbito de la administración pública sanitaria, la satisfacción ciudadana evalúa la atención al usuario mediante la percepción sobre la atención recibida. Esta idea concuerda con el criterio de, Roldan et al. (2024) el cual cree que “los servicios y la capacidad institucional deben cumplir con las necesidades de la población, de forma que se identifiquen sus debilidades operativas y administrativas que afectan el desempeño institucional”. Considerando lo señalado, la satisfacción ciudadana representa un componente importante para el fortalecimiento de la confianza pública, y la gobernanza. Arteaga y Parra (2020) manifiestan que, “una percepción positiva de los usuarios sobre los servicios públicos sanitarios depende siempre de factores relacionados con la eficiencia operativa, la atención del personal y su capacidad de respuesta institucional, elementos que influyen en la valoración ciudadana”.

Por otra parte, la satisfacción ciudadana se ha convertido en un indicador estratégico que permite medir el desempeño institucional y evaluar el cumplimiento de objetivos dentro de las entidades públicas de salud. Tapia et al. (2024) sostiene que “las instituciones sanitarias requieren mecanismos que sean permanentes y de constante evaluación mejorando continuamente los procesos administrativos y operativos orientados al usuario” En concordancia con ello, Ministerio de Salud Pública (2021) establece que “la calidad y humanización de los servicios de salud deben garantizar la participación ciudadana”. De igual manera, Choque (2025) sostiene que, “la medición institucional permite valorar la eficiencia administrativa y el nivel de cumplimiento, gracias a las expectativas sociales respecto a los servicios públicos sanitarios, lo que favorece la toma de decisiones y la planificación organizacional”.

Figura 1.

Modelo SERVQUAL



Nota. Tomado de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), citado en (Choque, 2025)

1.7. Modernización y mejora de servicios en instituciones sanitarias.

Según García (2024) “la modernización en la mejora de servicios en instituciones sanitarias se refleja como un proceso estratégico orientado al fortalecimiento de la calidad de atención, mediante la optimización de recursos que garanticen una gestión pública eficiente dentro del sistema de salud”. En el contexto actual, las entidades sanitarias han incorporado mecanismos tecnológicos, administrativos y organizacionales que respondan de manera oportuna a las necesidades de la ciudadanía. Esta perspectiva se fortalece con el aporte de, Vásquez y Montenegro (2022) manifestando que, “la modernización dentro de la institución favorece a la transformación de los procesos operativos y administrativos, que permiten mejorar la capacidad de respuesta bajo criterios de transparencia en la prestación de servicios de salud”.

En este sentido, Inchaustegui y Valdiviezo (2026) sostienen que, “la modernización de la gestión pública ha contribuido al fortalecimiento institucional, mediante la rendición de cuentas y la eficiencia administrativa, promoviendo cambios orientados a resultados y mejora dentro de las instituciones”. No obstante, se considera que la innovación administrativa y tecnológica también han permitido fortalecer la calidad del servicio sanitario mediante modelos de gestión más ágiles, accesibles y centrados en el usuario.

Según, Matute y Murillo (2021) “la modernización de los servicios sanitarios implica la incorporación de tecnologías digitales que permitan la optimización y gestión hospitalaria bajo una gran atención ciudadana”. Considerando lo señalado, la transformación digital en las instituciones de salud pública presenta una reducción en tiempos de atención, en el control administrativo y en la integración de los procesos operativos. En concordancia con ello, Andrade y Álvarez (2025) establecen que, “la implementación de herramientas tecnológicas y plataformas digitales son consideradas un mecanismo para la modernización en atención sanitaria”. Considerando lo señalado, la modernización y la gestión pública mejoran generalmente por medio de procesos administrativos más eficientes, transparentes y orientados a resultados institucionales.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1. Contexto de la investigación (antecedentes)

El presente estudio se desarrolló en la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud, ubicado geográficamente en la ciudad de Calceta, cantón Bolívar, provincia de Manabí, esta entidad forma parte de la estructura organizativa del Ministerio de Salud Pública del país y cumple sus funciones de acorde a la administración y gestión de los servicios públicos de salud dentro de su jurisdicción.

De acuerdo con la información institucional disponible, el origen de esta dependencia se remonta al 16 de mayo de 1975, fecha en la cual se inauguró el centro de salud Hospital Calceta, mediante un acta suscrita por autoridades provinciales, de aquellos tiempos, representantes del Ministerio de salud pública y miembros de la ciudadanía local. Posteriormente, mediante el Acuerdo Ministerial N° 5374, emitido el 15 de mayo de 1981, la institución pasó a denominarse Hospital Aníbal González Álava.

Más adelante, con la implementación de los Sistemas Locales de Salud (SILOS), establecida mediante el Registro Oficial N° 933 del 11 de mayo de 1992, el Hospital Aníbal González Álava fue incorporado a la jurisdicción del Área de Salud N° 6, al transcurrir el tiempo, años después, a través de un acuerdo ministerial N° 3345 del 17 de mayo de 2013, la entidad adoptó la denominación de Dirección Distrital de Salud N° 13D06, de forma posterior, meses después mediante el acuerdo ministerial N° 4632, emitido el 19 de diciembre de 2013, se modificó nuevamente su nombre a Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Salud. Finalmente, mediante el Acuerdo Ministerial N° 4722 del 24 de febrero de 2014, se dispuso que el Hospital Aníbal González Álava pasara a formar parte de la jurisdicción administrativa de dicha dirección distrital.

En el año 2020, como parte del proceso de reorganización territorial y reestructuración de la administración pública central, fue emitido un acuerdo ministerial N° 00019, mediante el cual el Distrito 13D08 fue absorbido y se amplió la cobertura institucional hacia el cantón Pichincha. Asimismo, mediante el acuerdo ministerial N° 00079, se estableció el traslado de la sede distrital al cantón Bolívar.

Actualmente, la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha, constituye una entidad de derecho público con patrimonio propio y capacidad jurídica para ejecutar

acciones orientadas al cumplimiento de sus objetivos institucionales, entre sus principales funciones se encuentran la administración de los servicios públicos de salud y la ejecución de procesos de planificación económica y social, así mismo la promoción de programas de bienestar sanitario y el impulso de estrategias vinculadas al mejoramiento de la calidad de vida de la población. Conjuntamente, también participa en el desarrollo de políticas de investigación y gestión de recursos públicos destinados al fortalecimiento del sistema de salud.

2.2. Diseño y alcance de la investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque no experimental, debido a que las variables de estudio no fueron manipuladas de manera intencional, sino que estuvieron observadas en su contexto natural con el propósito de analizarlas e interpretar su comportamiento dentro de la realidad investigada. En este sentido, Hernández et al. (2014) sostienen que, “el diseño y alcance de la investigación permiten estructurar el proceso investigativo, definiendo la profundidad del estudio y orientando la recolección y análisis de datos, con el fin de responder de manera adecuada al problema planteado”.

2.3. Tipo y métodos de investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo descriptivo, ya que permitió comprender y analizar la gestión operativa relacionada con los procesos de contratación de bienes, servicios, obras y consultorías dentro de la institución. Bajo este enfoque se facilitó la obtención de información detallada a partir de las experiencias, percepciones y criterios de los servidores públicos que participaron directamente en dichos procesos administrativos. Según Hernández et al. (2014) señalan que, el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica, con el fin de comprender e interpretar los fenómenos investigados dentro de su contexto natural. A partir de esta perspectiva, la investigación obtuvo un análisis de la gestión operativa mediante la aplicación de entrevistas dirigidas a los servidores públicos relacionados con las actividades de contratación dentro de la institución.

Para la recolección de la información se empleó la técnica de la entrevista estructurada, dirigida a los funcionarios involucrados en las actividades de contratación pública, el instrumento estuvo conformado por preguntas abiertas, las cuales tuvieron como propósito identificar las experiencias de los participantes, así como su percepción sobre

la gestión institucional y el cumplimiento de los instrumentos normativos que son aplicados en los procesos de adquisición.

Método Inductivo: el estudio estuvo apoyado bajo los métodos inductivo, analítico y sintético, los cuales permitieron abordar el objeto de estudio de manera integral, el método inductivo permitió que se facilitara la obtención de conclusiones generales y a partir del análisis de esas situaciones particulares observar cómo se relacionan con los procesos de contratación. De acuerdo con Andrade et al. (2018) este método parte de hechos específicos para llegar a interpretaciones generales.

Método Analítico: Por otra parte, el método analítico permitió descomponer los procesos de contratación en cada uno de sus componentes, con la finalidad de examinar detalladamente la gestión operativa y poder evaluar cada uno de los procedimientos aplicados dentro de la institución. Bajo este contexto, Zavaleta et al. (2024) sostienen que, el método analítico consiste en separar un fenómeno complejo en partes más simples para faciliten su comprensión.

Método sintético: Este método permitió integrar la información obtenida durante el proceso investigativo, de manera que se facilitó una comprensión global del problema y se logró contribuir a la formulación de estrategias para la mejora del manual de procedimientos como instrumento de apoyo para la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud. Según Rodríguez y Pérez (2017) este método se fundamenta en reunir e integrar las partes analizadas para lograr una comprensión completa del objeto de estudio.

2.4. Población y muestra

De acuerdo con la información proporcionada por la Unidad Distrital de Talento Humano de la Dirección Distrital de Salud 13D06 Junín Bolívar Pichincha, la institución cuenta con una población total de 380 servidores públicos, los cuales constituyen la población referencial de la presente investigación.

Cabe señalar que, mediante Oficio N.º 001-MAP-GVAL-UPSE, ingresado el 29 de agosto de 2025, se solicitó formalmente información relacionada con el estudio. Sin

embargo, al momento de la recopilación de los datos no se contó con una respuesta documentada; por ello, la información poblacional utilizada correspondió a datos preliminares proporcionados por funcionarios institucionales, sujetos a su posterior validación mediante la certificación oficial correspondiente.

Para la selección de los funcionarios participantes se aplicó un muestreo no probabilístico intencional o por criterio, que estuvo conformado por siete servidores públicos vinculados directamente con los procesos de contratación, la selección respondió a criterios de pertinencia, experiencia, conocimiento y participación en las áreas requerentes, administrativas, financieras, presupuestarias y de abastecimiento, es importante destacar que al tratarse de una investigación cualitativa, la selección no buscó representatividad estadística respecto de los 380 servidores, sino obtener información especializada de actores con conocimiento directo del fenómeno estudiado.

La suficiencia de los siete informantes se sustentó además en la recurrencia y saturación de la información, la cual fue evidenciada en la reiteración de categorías relacionadas con los procedimientos institucionales, cumplimiento normativo, coordinación entre áreas, control y dificultades operativas, sin identificarse en las entrevistas finales elementos sustancialmente diferentes para los objetivos del estudio. conjuntamente, se efectuó el análisis documental de diez procesos de contratación correspondientes al archivo financiero del período 2025, que fueron seleccionados por su pertinencia para contrastar la información obtenida mediante las entrevistas.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se manejaron técnicas e instrumentos orientados a la obtención de información confiable, pertinente y contextualizada, lo cual permitió integrar datos de carácter cualitativo para una comprensión más amplia del objeto de la investigación.

Se aplicaron técnicas como la entrevista estructurada, las cuales estuvieron dirigidas a los servidores públicos que participaron en las distintas etapas de la contratación pública institucional, esta técnica permitió recopilar percepciones, experiencias, criterios y cualquier dato relacionado al estudio, por parte de los actores

involucrados en los procesos de adquisición, lo que facilitó la identificación de los factores que influían en la gestión operativa de la institución.

Adicionalmente se empleó una ficha de análisis documental con la finalidad de examinar los procesos de contratación ejecutados por la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud durante el período 2025, el análisis estuvo enfocado en los procedimientos correspondientes al catálogo electrónico, ínfima cuantía, subasta inversa electrónica, menor cuantía y consultoría, permitiendo de este modo la identificación del nivel de cumplimiento de la normativa vigente, así como las principales dificultades que incidieron en la prestación de los servicios de salud.

Asimismo, los resultados preliminares obtenidos mediante la aplicación de las entrevistas sirvieron como insumo para la construcción de la ficha de análisis documental, permitiendo principalmente focalizar la revisión en aquellos aspectos relacionados con los procesos de contratación pública que presentaban mayor relevancia para el estudio, luego, con toda la información derivada del análisis documental se contrastó los testimonios y criterios de los participantes con los criterios consultados y mediante un proceso de triangulación de datos, se contribuyó a crear medidas que fortalecieran la validez, coherencia y rigor metodológico de la investigación..

2.6. Procesamiento de la evaluación: Validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados para el levantamiento de información.

La validez de los instrumentos utilizados en la presente investigación, fueron elaborados garantizando su procedimiento mediante el juicio de expertos, la entrevista estructurada fue sometida a la evaluación de profesionales que se encontraban alineados con la experiencia en contratación pública, gestión administrativa e investigación científica, los cuales analizaron la pertinencia, claridad, coherencia y relevancia de cada una de las preguntas en función de los objetivos planteados y las variables de estudio, así mismo, se siguieron y corrigieron las observaciones y recomendaciones emitidas por los expertos, las cuales permitieron realizar ciertos ajustes orientados a fortalecer la calidad metodológica del instrumento antes de su aplicación.

Por su parte, para el análisis documental la ficha se elaboró con base a los insumos adquiridos en la entrevista y también sobre la normativa vigente relacionada con la contratación pública y los procesos administrativos institucionales, de forma que se garantizara la correspondencia entre los indicadores observados y los objetivos de la investigación, para la validez de contenido de estos instrumentos se sustentó bajo la revisión teórica y normativa desarrollada durante la construcción del marco conceptual y operacional de las variables de estudio.

En cuanto a la confiabilidad, debido a que la investigación posee un enfoque cualitativo, no se aplicaron procedimientos de confiabilidad estadística como el coeficiente Alfa de Cronbach, y en su lugar, se emplearon criterios de rigor científico propios de la investigación cualitativa, tales como la triangulación de la información obtenida mediante las entrevistas, la observación documental y el análisis de los procesos de contratación pública, para este procedimiento se permitió contrastar diversas fuentes de información y fortalecer la consistencia, credibilidad y confiabilidad de los resultados obtenidos. Se adjunta en el Anexo 1 captura de pantalla donde se evidencia el expediente correspondiente al período 2025, mismo que fue revisado y analizado para el desarrollo del análisis documental.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En esta sección se presentarán los resultados obtenidos a partir de las entrevistas realizadas a los funcionarios que participaron en los procesos de contratación pública, la muestra estuvo conformada por siete servidores públicos, que laboran normalmente y están vinculados con el objeto de estudio, entre ellos la directora Distrital 13D06, representantes de las áreas requirentes en los distintos departamentos, administradores de contratos y servidores del área financiera. Posteriormente, la información recolectada fue analizada mediante una matriz de identificación de problemas actuales, permitiendo interpretar las principales dificultades relacionadas con la gestión operativa institucional.

3.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE AFECTAN LA GESTIÓN OPERATIVA EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN

Con la finalidad de identificar los factores internos y externos que afectan la gestión operativa dentro de los procesos de contratación de la Dirección Distrital de Salud 13D06 Junín Bolívar Pichincha, se procedió a analizar los resultados obtenidos mediante las entrevistas realizadas a los servidores públicos, los cuales se encuentran identificados en el anexo (5) y son quienes están involucrados en los procesos de contratación. Para obtener una mejor comprensión de los hallazgos, la información se organizó en dos categorías de análisis, factores internos y externos, permitiendo identificar los elementos que han influido en el desarrollo de las actividades relacionadas con la contratación pública.

Posteriormente, los resultados obtenidos fueron contrastados con la normativa vigente y los fundamentos teóricos abordados en la investigación por medio de una matriz de triangulación, este procedimiento permitió el fortalecimiento y la validez de los hallazgos, identificando coincidencias y diferencias entre la evidencia empírica y el marco referencial, obteniendo la determinación de los principales factores que incidieron en la gestión operativa de los procesos de contratación pública de la Dirección Distrital de Salud 13D06 Junín Bolívar Pichincha.

3.1.1. Factores internos que afectan la gestión operativa

Con los resultados obtenidos se logró identificar que uno de los principales factores internos que han afectado la gestión operativa de los procesos de contratación pública se encuentra relacionado con la existencia y actualización de los procedimientos institucionales. Según los actores involucrados coincidieron en señalar la necesidad de contar con instrumentos que pueda orientar de forma clara las actividades vinculadas a la contratación pública. En este sentido, el E1 manifestó que conoce la existencia de un manual de procedimientos; no obstante, indicó que no posee un conocimiento amplio sobre el flujo de los procesos y por ende considera que este instrumento sería útil para mejorar la calidad de las contrataciones.

De forma similar, el E5 señaló que existe un manual, pero que en la actualidad este se encuentra desactualizado, a su vez el E6 indicó que la institución se rige por lineamientos, los cuales son emitidos por el Ministerio de Salud Pública, aunque realmente no cuentan con uno que sea solo de la institución. Estas apreciaciones logran evidenciar la necesidad de fortalecer los mecanismos de estandarización y sobre todo de actualización de los procedimientos institucionales, con el propósito de mejorar la eficiencia de la gestión operativa.

Conjuntamente, se identificó que el conocimiento normativo, acompañado de la capacitación del personal componen uno de los factores internos que influyen directamente en el desempeño de los procesos de contratación. Según el E1 manifestó no poseer conocimientos definidos sobre los principios constitucionales que regulan las compras públicas, a su vez el E2 indicó que en la actualidad únicamente cuenta con conocimientos básicos sobre el tema. Por su parte, el E6 cree que, aunque la institución procura cumplir con la normativa vigente, sin embargo, algunas veces se desconocen muchas normas, situación que en algún momento podría ocasionar errores en la ejecución de determinados procedimientos administrativos.

Respecto al tema de la coordinación institucional y mecanismos de control interno, los entrevistados manifestaron que la comunicación entre las áreas involucradas en los procesos de contratación generalmente se desarrolla de manera coordinada y formal. A pesar de esto, el E6 consideró que el control interno muestra ciertas debilidades

debido a que se cometen errores muy consecutivos por las áreas requerientes, igualmente el E7 indicó que no hay indicadores o esquemas que permitan evaluar la eficiencia de los procesos de contratación. Al final estos los resultados permitieron inferir que, aunque existe una percepción favorable sobre la coordinación institucional, se observa la necesidad de oportunidades de mejora que estén relacionadas con la supervisión preventiva, igualmente se revela la importancia de poder definir indicadores de gestión para el fortalecimiento de los mecanismos de control interno. Los hallazgos obtenidos coincidieron con lo señalado por Calle et al., (2024) y Macías y Valle (2025) quienes destacan que la capacitación adecuada más una coordinación entre áreas y una existencia de mecanismos efectivos de control constituyen factores precisos para el fortalecimiento la gestión operativa y mejorar el desempeño institucional.

3.1.2. Factores externos que afectan la gestión operativa

Los resultados permitieron la identificación de los factores externos que afectan la gestión operativa en los procesos de contratación pública, evidenciando como estos están relacionados principalmente con los cambios normativos y las disposiciones emitidas por los organismos rectores que son quienes regulan la contratación pública. En este sentido, el E3 manifestó que la institución está normada por el Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP) además de normas secundarias, no obstante, recalca que estas son muy cambiantes, lo que obliga a los funcionarios a mantenerse en constante actualización. Igualmente, el E7 señaló que durante los años 2024 y 2025 se emitieron manuales que establecen las fases preparatoria y contractual desde la planta central, indicando además que aún existen dificultades que están relacionadas con la elaboración del estudio de mercado y la definición de determinadas funciones dentro de las unidades operativas desconcentradas.

Estos primeros criterios evidenciaron que las constantes modificaciones en la normativa, acompañado de los lineamientos emitidos por los organismos de control son los que influyen directamente en el desarrollo de las actividades institucionales y en la gestión operativa de los procesos de contratación pública. De esta forma, los entrevistados manifestaron que el cumplimiento de la normativa vigente se considera un aspecto importante para la correcta ejecución de los procesos de contratación, el E3 indicó que los procedimientos administrativos se desarrollan correctamente y cumpliendo cada fase

del proceso, sobre todo respetando los principios de legalidad y transparencia, mientras que el E5 señaló que las contrataciones se realizan apegadas a los principios de legalidad y transparencia, con la finalidad de reducir riesgos legales y de control. Por su parte, el E4 manifestó que los procesos se ejecutan mediante las normativas vigentes y gracias al acompañamiento de las áreas responsables.

De igual manera, se identificó que la interacción con los organismos de control y la supervisión externa son factores determinantes en la gestión operativa institucional, el E1 manifestó que la eficiencia del control interno se evalúa a través de las recomendaciones emitidas por la Contraloría General del Estado, sin embargo, la mayoría de los entrevistados destacaron la importancia de la transparencia y del acceso público a la información de los procesos de contratación. Por ende, los hallazgos evidencian que los factores externos deben siempre estar asociados al marco normativo, y a las disposiciones emitidas por los organismos rectores, y así mismo a los mecanismos de control aplicables al sector público.

Al final los resultados coincidieron con lo planteado por Faz Cevallos et al., (2023) y Espejo- y Cruz (2023) quienes sostienen que los cambios regulatorios, las exigencias legales y sobre todo la supervisión de los organismos de control establecen los elementos que condicionan el desempeño de la gestión operativa y especialmente la eficiencia de los procesos de contratación pública.

Tabla 3. Matriz de triangulación de factores internos y externos que afectan la gestión operativa

Factores	Hallazgo empírico (Entrevistas)	Normativa aplicable	Interpretación investigativa
Manual de procedimientos	La mayoría de los entrevistados manifestaron la inexistencia de un manual institucional que establezca de forma detallada y estandarizada el flujo específico de los procesos de contratación pública, situación que limita la uniformidad de criterios y procedimientos dentro de la gestión operativa institucional.	La (LOSNCP) y su reglamento general establecen fases obligatorias dentro del proceso, las cuales deben cumplirse en ese orden para garantizar la transparencia, legalidad y eficiencia dentro de la contratación pública.	A pesar de existir normativas nacionales que regulan los procedimientos de contratación pública, se logró evidenciar la ausencia o limitada socialización de un manual interno institucional, según (Bravo & Vegas, 2023) una escasa socialización de los procedimientos ocasionaría una incorrecta aplicación en los procesos de contratación.
Gestión operativa	La gestión operativa de los procesos de contratación pública se inicia con el levantamiento y la identificación de las necesidades institucionales, etapa que es fundamental para la planificación y ejecución adecuada de las adquisiciones requeridas,	(LOSNCP) se debe iniciar con el levantamiento e identificación de las necesidades institucionales, con el fin de garantizar una adecuada planificación y ejecución de los procesos.	Se evidenció coherencia entre la práctica institucional y lo señalado en la normativa vigente; sin embargo, la eficiencia del proceso depende de la coordinación interdepartamental, para Bravo, et al., 2022) es importante fortalecer la gestión operativa y el cumplimiento de las actividades establecidas.

Control interno	La a mayoría de los entrevistados calificaron el proceso como adecuado, indicando además que las actividades establecidas se encuentran sujetas a evaluación y control por parte de la Contraloría General del Estado, lo que contribuye al cumplimiento de los principios de transparencia y legalidad en la gestión pública.	Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.	El control interno fue percibido por los entrevistados como adecuado dentro de los procesos de contratación pública; sin embargo, se identificó la necesidad de fortalecer los mecanismos de supervisión preventiva, Alarcón (2025) asegura que, un buen control en el proceso de contratación minimiza los riesgos y garantiza una mayor eficiencia en la gestión operativa.
Uso de documentos en fases	Se evidenció un limitado conocimiento sobre las distintas fases de los procesos de contratación pública, debido a que la mayoría de los funcionarios manifestaron manejar únicamente las actividades relacionadas con su ámbito específico de competencia dentro de la gestión institucional.	La LOSNCP exige cumplimiento integral de las fases del proceso contractual.	El conocimiento fragmentado de las fases del proceso contractual podría generar inconsistencias documentales y afectar la eficiencia operativa, García, et al., (2021) afirma que una limitada comprensión de los procedimientos por parte de los funcionarios involucrados podría ocasionar errores en el proceso.
Cumplimiento normativo	Los entrevistados relacionaron la eficiencia de los procesos de contratación pública con el cumplimiento de los requisitos legales y la adecuada ejecución presupuestaria, condiciones imprescindibles para garantizar una gestión operativa transparente y conforme a la normativa vigente.	LOSNCP y Reglamento General	Se evidenció una visión predominante acerca de la eficiencia y como la asocian principalmente al cumplimiento de requisitos legales y a la ejecución presupuestaria, lo que podría limitar una comprensión más integral de la gestión operativa y de los resultados institucionales alcanzados, según (Chicaiza & Carriel, 2025) la gestión pública no se debe limitar únicamente al cumplimiento de las disposiciones legales y presupuestarias, tiene que orientarse a una planificación estratégica que permita optimizar los procesos.

3.1.3 Análisis de resultados

Los resultados obtenidos mediante las entrevistas y la triangulación de la información permitieron la correcta identificación de los factores internos y externos influyen de forma importante dentro de la gestión operativa en los procesos de contratación pública de la Dirección Distrital de Salud 13D06 Junín Bolívar Pichincha. Entre los factores internos se reflejaron aspectos afines con la actualización de los procedimientos institucionales, conocimiento normativo de los servidores públicos, y la capacitación del personal, y al final una baja coordinación entre áreas y mecanismos de control interno, especialmente, se observó la inexistencia o limitada actualización de un manual institucional de procedimientos que evite generar diferencias en la interpretación de responsabilidades y procedimientos, que puedan afectar la uniformidad en la ejecución de las actividades vinculadas a la contratación pública.

Igualmente, los resultados lograron establecer el nivel de conocimiento sobre la normativa de contratación pública, la cual presenta diferencias entre los servidores involucrados en los procesos, ya que algunos funcionarios poseen conocimientos especializados, mientras que otros conservan únicamente nociones básicas relacionadas con sus funciones específicas, esta situación muestra la necesidad de fortalecer los procesos de capacitación, y que estos sean de actualización permanente, con la finalidad de garantizar una apropiada aplicación de la normativa vigente y lograr reducir posibles errores dentro del desarrollo de los procedimientos administrativos.

En cuanto a los factores externos, se identificaron los constantes cambios normativos y lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud Pública, junto a las disposiciones establecidas por los organismos de control, que son quienes condicionan el desarrollo de los procesos de contratación pública. Por lo tanto, es importante adaptarse continuamente a nuevas regulaciones que obligan a la institución a mantener actualizados sus procedimientos y mecanismos de gestión. Para finalizar, es importante que los hallazgos permitan demostrar que la eficiencia de la gestión operativa depende tanto del fortalecimiento de los factores internos como de la capacidad institucional para reconocer oportunamente las exigencias normativas y regulatorias del entorno.

3.2. INCIDENCIA DE LA DESACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN LAS CONTRATACIONES DE BIENES, SERVICIOS, OBRAS Y CONSULTORÍAS

Con el objetivo de poder determinar la incidencia que tiene la desactualización del manual de procedimientos y el cumplimiento normativo en las contrataciones la Dirección Distrital de Salud 13D06 Junín Bolívar Pichincha, se analizaron los resultados obtenidos mediante las entrevistas realizadas a los funcionarios públicos involucrados en los procesos. Para obtener una mejor comprensión de los hallazgos, la información fue organizada en dos categorías, desactualización del manual de procedimientos y cumplimiento normativo. Consecutivamente, los resultados se contrastaron con la normativa vigente y los fundamentos teóricos desarrollados en la investigación mediante una matriz de triangulación, para identificar su incidencia y en el cumplimiento de las disposiciones legales.

3.2.1. Desactualización del manual de procedimientos

Luego del análisis de los resultados se identificó que la desactualización o inexistencia de un manual institucional de procedimientos es una de las principales limitaciones percibidas por los servidores públicos entrevistados sobre los procesos de contratación. Bajo este contexto, el E2 manifestó que la institución no dispone de un manual que sea específico, además, señaló que su implementación sería importante para orientar el desarrollo de las actividades afines con la contratación. De forma similar, el E5 indicó que realmente si existe un manual; no obstante, este se encuentra desactualizado, por su parte, el E6 señaló que la institución se rige principalmente por los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud Pública, sin embargo, reconoció que no cuentan con uno netamente de la institución. Por su parte, el E7 manifestó que durante los años 2024 y 2025 se emitieron manuales relacionados con las fases preparatoria y contractual, y estos fueron emitidos desde planta central, con el propósito de que sirvan como guía para determinadas actividades del proceso contractual.

Es importante observar que los criterios expuestos por los entrevistados evidencian la ausencia de un manual institucional actualizado, lo que puede generar diferencias en la interpretación de funciones, responsabilidades y procedimientos dentro

de las áreas involucradas en el proceso de contratación. Igualmente, se identificó la existencia de lineamientos generales, aunque, estos no garantizan necesariamente la estandarización de las actividades operativas, ya que los funcionarios continúan dependiendo de conocimientos adquiridos por experiencia o de disposiciones emitidas por organismos externos. En consecuencia, los hallazgos permitieron inferir que la actualización permanente de los procedimientos institucionales es un elemento obligatorio para el fortalecimiento de la gestión operativa y el mejoramiento de la uniformidad en la ejecución de los procesos de contratación.

3.2.2. Cumplimiento normativo

Respecto al cumplimiento normativo, los resultados de las entrevistas logran reflejar la realidad referente a los diferentes niveles de conocimiento y aplicación de la normativa que regulan la contratación pública dentro de la institución. Según el E1 manifestó no poseer conocimientos claros sobre los principios constitucionales que rigen las compras públicas, no obstante, el E2 indicó contar únicamente con conocimientos básicos, al contrario, del el E3 el cual señaló que los procesos se desarrollan conforme a las disposiciones establecidas por el Servicio Nacional de Contratación Pública SERCOP, destacando así la importancia de cumplir cada una de las fases previstas en la normativa vigente. De igual forma, el E4 y el E5 manifestaron que las contrataciones se ejecutan respetando los principios de contratación y los elementos que consideren indispensables para garantizar una correcta utilización de los recursos públicos.

No obstante, el E6 reconoció que, a pesar de los esfuerzos institucionales por cumplir la normativa vigente, han existido determinadas ocasiones, en las que el desconocimiento de algunas disposiciones legales ha ocasionado algunos errores en la ejecución de los procedimientos administrativos. Igualmente, varios de los entrevistados coincidieron en señalar que las constantes modificaciones y normativas exigen que los procesos sean de permanente de actualización y capacitación para minimizar o evitar las inconsistencias en el desarrollo de las contrataciones. Para finalizar se lograron evidenciar que el cumplimiento normativo constituye un factor determinante en la eficiencia de los procesos de contratación, ya que influye en la correcta elaboración de documentos y ejecución de las fases contractuales bajo la observancia de los principios establecidos en la legislación vigente.

Tabla 4. Matriz de triangulación.

Categoría	Hallazgo empírico (Entrevistas)	Normativa aplicable / Sustento teórico	Interpretación investigativa
Desactualización del manual de procedimientos.	Los entrevistados indicaron criterios diversos sobre la existencia y actualización de los manuales institucionales, unos dijeron que no existe un manual propio para la institución, mientras que otros indicaron que el documento existe, pero esta desactualizado o simplemente que se utilizan lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud Pública y el SERCOP.	Según Chicaiza y Carriel (2025) es importante contar con manuales de procedimientos que consoliden una gestión estandarizada y actividades, definidas bajo responsabilidad y garantizando la correcta ejecución de los procesos administrativos, por ello, se debe periódicamente actualizarse para responder a los cambios normativos y operativos.	Se logró evidenciar que la inexistencia o desactualización de un manual institucional generaría diferencias en la interpretación de funciones y procedimientos, consiguiendo afectar la uniformidad de criterios y la eficiencia operativa en el desarrollo de los procesos de contratación.
Estandarización de procedimientos.	Los actores involucrados coincidieron en que la existencia de procedimientos debe estar claramente definido para reducir errores y optimizar tiempos para la mejorara en la coordinación de las áreas involucradas en los procesos de contratación.	La gestión pública debe contar con procedimientos estandarizados que garanticen eficiencia, transparencia y calidad dentro de los servicios institucionales, amparados en el SERCOP y las normas vigentes	Los resultados muestran como la estandarización de procedimientos constituye un indicador importante para fortalecer la gestión operativa, que logra reducir la discrecionalidad y mejorar la coordinación entre los responsables de las contrataciones.

Cumplimiento normativo	Según los resultados obtenidos en los diferentes niveles de conocimiento respecto a la normativa que regula la contratación pública, algunos señalaron poseer conocimientos básicos y otros indicaron que aplican la normativa vigente durante el desarrollo de los procesos, por tanto, se reconoció que el desconocimiento de determinadas disposiciones podría ocasionar errores administrativos.	La LOSNCP en su Reglamento General han establecido los principios, requisitos y procedimientos que son obligatorios para la contratación pública, esto garantiza la aplicación de los principios y la responsabilidad en la utilización de recursos públicos.	Se reconoció que el cumplimiento normativo se deriva en gran medida del nivel de conocimiento y especialmente de la actualización que poseen los servidores públicos sobre la legislación vigente, en este sentido contar con una capacitación continua resulta esencial para la minimización de errores y el fortalecimiento de la eficiencia institucional.
Incidencia en las contrataciones de bienes, servicios, obras y consultorías	Según los participantes señalaron que el realizar una correcta aplicación de la normativa y poder contar con la existencia de procedimientos claros contribuirían a mejorar la elaboración de documentos preparatorios, en el desarrollo de las fases contractuales y la ejecución de los procesos de contratación.	Para Bravo, et al., (2022) dentro de la normativa de contratación pública se debe exigir el cumplimiento de requisitos técnicos, legales y presupuestarios en todas las tres fases, de forma que se garantice la adecuada ejecución de las contrataciones.	Los hallazgos permitieron determinar en qué punto la desactualización de los procedimientos y las limitaciones en el conocimiento normativo podrían afectar la eficiencia de las contrataciones, y por ende generar observaciones, correcciones y retrasos dentro de la ejecución las contrataciones públicas.

3.2.3. Análisis de resultados

Luego de los resultados obtenidos mediante las entrevistas y la triangulación de la información se procedió a determinar que la desactualización del manual de procedimientos y el cumplimiento normativo componen un factor que incide directamente en el desarrollo normal de las contrataciones dentro de la Dirección Distrital de Salud 13D06 Junín Bolívar Pichincha. En relación con los manuales de procedimientos, se observó que la institución no cuenta con un instrumento interno completamente actualizado y adaptado a sus necesidades operativas actuales, ambiente que podría generar dependencia de lineamientos externos, los cuales son emitidos por organismos rectores, bajo esta condición se ocasionarían diferencias en la interpretación

de responsabilidades o dificultades para estandarizar las actividades y la ubicación de limitaciones dentro de la coordinación de las áreas involucradas en los procesos de contratación.

Mediante los hallazgos se estableció que la existencia de procedimientos claramente definidos mejoraría la organización institucional, y por ende optimizaría los tiempos de ejecución. Según el criterio de los participantes destacan que un manual actualizado proporcionaría un mejor desarrollo de las actividades, especialmente durante la elaboración de los documentos preparatorios y en la ejecución de las diferentes fases contractuales. Bajo este contexto, es importante que no exista una ausencia de procedimientos institucionales que se encuentren debidamente actualizados, ya que esto afectaría la uniformidad de criterios y generar reprocesos.

Por otra parte, se pudo identificar que el cumplimiento normativo depende en gran medida del nivel de conocimiento que tienen los funcionarios sobre las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, en sus reglamentos. No obstante, los entrevistados señalaron que los procesos se desarrollan respetando los todos los principios de contratación pública, aunque se evidenció diferencias en el grado de conocimiento normativo entre los funcionarios participantes. situación que refleja la necesidad de fortalecer todos los procesos de capacitación y actualización permanente, con la intención de garantizar una aplicación uniforme de la normativa vigente.

En consecuencia, los resultados permitieron concluir que la desactualización de los manuales de procedimientos y las limitaciones en el conocimiento normativo generarían afectaciones directamente a la eficiencia de las contrataciones de bienes, servicios, obras y consultorías dentro de la institución, ya que se incrementa el riesgo de inconsistencias administrativas, reprocesos o retrasos para el cumplimiento y ejecución de las actividades institucionales. Por ello, es importante establecer los instrumentos de gestión y seguimiento normativo para mejorar la gestión operativa.

3.3. ANÁLISIS DE LAS CAUSAS POR LAS QUE SE DILATAN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DEL PAC

Con el propósito de analizar las causas que podrían haber generado dilatación en los procesos de contratación y conocer su incidencia en el cumplimiento del Plan Anual de Contratación (PAC) de la Dirección Distrital de Salud 13D06 Junín Bolívar Pichincha, se examinaron los resultados obtenidos en las entrevistas especialmente aquellas preguntas que involucran estos procesos. La información se organizó en dos categorías de análisis, primero causas de la dilatación de los procesos de contratación, y luego incidencia en el cumplimiento del PAC, considerando previamente que este instrumento constituye la principal herramienta de planificación de las contrataciones institucionales, posteriormente, los hallazgos fueron contrastados y permitieron identificar la relación existente y observar el impacto en el nivel de cumplimiento del Plan Anual de Contratación institucional.

3.3.1. Causas de la dilatación de los procesos de contratación

Los resultados obtenidos permitieron la identificación de diversos factores que contribuyen a la dilatación de los procesos de contratación pública en la Dirección Distrital de Salud 13D06 Junín Bolívar Pichincha, entre las cuales se encontraron las dificultades afines a la elaboración de estudios de mercado, definición de responsabilidades en las áreas involucradas y necesidad de atender las modificaciones normativas que regulan la contratación pública. Para el E7 una de las principales dificultades que se presentan es la elaboración de los estudios de mercado, debido a los diferentes criterios respecto a las responsabilidades de las áreas requirentes y sobre todo de quienes administran los contratos, igualmente, indicó que existen determinadas actividades que requieren de revisiones y validaciones adicionales que permitan extender los tiempos inicialmente previstos en la ejecución de los procesos.

Los entrevistados identifican que los errores en la elaboración de documentos y la necesidad de realizar correcciones administrativas en muchas ocasiones generan retrasos en las diferentes fases de contratación. Al respecto, el E6 manifestó que en algunas ocasiones se observan errores recurrentes por parte de las áreas requirentes, situación que exige tener que realizar observaciones y correcciones antes de continuar con el trámite

correspondiente. No obstante, otros entrevistados determinaron que el desconocimiento de ciertas disposiciones normativas y la actualización constante en los procedimientos ocasionarían dificultades en la preparación de la documentación requerida, lo que afectaría el desarrollo oportuno de los procesos contractuales.

Aunque los entrevistados manifestaron que existe comunicación entre las áreas involucradas, asimismo reconocieron que existen determinados procesos que requieren la participación de múltiples actores, lo que puede generar tiempos adicionales de revisión, aprobación y validación documental. Por último, los resultados permiten determinar que las principales causas de la dilatación en los procesos de contratación se encuentran relacionados con aspectos técnicos, administrativos y normativos que influyen en la oportunidad con la que se ejecutan las actividades previamente identificadas dentro de la gestión institucional.

3.3.2. Resultados del análisis documental (Incidencia en el cumplimiento del PAC)

Con la finalidad de complementar la información obtenida mediante las entrevistas y verificar la incidencia de los factores identificados para el cumplimiento del Plan Anual de Contratación (PAC), se procedió a realizar un análisis documental de los expedientes correspondientes a los procesos de contratación ejecutados por la Dirección Distrital de Salud 13D06 Junín Bolívar Pichincha, para el análisis se seleccionaron diez expedientes correspondientes a los procesos de contratación ejecutados durante el período 2025, por medio de un criterio intencional de pertinencia documental, la selección consideró expedientes que permitieron verificar las diferentes actuaciones relacionadas con la fase preparatoria, cumplimiento normativo, gestión operativa, coordinación institucional y trazabilidad documental, el número seleccionado respondió al propósito cualitativo del análisis, el cual se encuentra orientado a contrastar la información obtenida en las entrevistas con la evidencia documental de los procesos institucionales, para establecer una representación estadística del total de contrataciones realizadas.

Para ello se emplearon los siguientes criterios de selección:

- Temporalidad
- Pertinencia
- Disponibilidad documental
- Contenido verificable
- Capacidad de contraste

Tabla 5. Resultados del análisis documental de expedientes

CATEGORÍA	HALLAZGOS DOCUMENTALES	NIVEL OBSERVADO
Cumplimiento normativo	Los 10 expedientes revisados evidenciaron el cumplimiento de los requisitos formales que se establecen en la normativa vigente de contratación pública, conservando la documentación habilitante y los procedimientos acorde a las disposiciones legales aplicables.	Alto
Gestión operativa	Se identificaron algunas variaciones en los tiempos de tramitación entre las diferentes fases establecidas, evidenciando las diferencias en la continuidad y fluidez de los procedimientos administrativos.	Medio
Fase preparatoria	Se observaron recurrentes sobre las técnicas y procesos de subsanación documental en la elaboración y validación de los documentos preparatorios, principalmente los términos de referencia y documentación de soporte.	Medio
Coordinación interdepartamental	Se evidenciaron intervalos prolongados entre la elaboración, revisión y autorización de la documentación, manifestando limitaciones en la articulación y coordinación de las áreas involucradas en los procesos de contratación.	Medio
Transparencia	Entre los procesos analizados, se observó documentación completa, ordenada y debidamente registrada en el Sistema Oficial de Contratación del Estado (SOCE), lo que garantiza la trazabilidad y acceso a la información establecida.	Alto

El análisis documental de diez expedientes correspondientes a procesos de contratación ejecutados durante el año 2025 por la Dirección Distrital de Salud 13D06 Junín Bolívar Pichincha, permitió la revisión y verificación de todos los expedientes, observando si estos cumplían formalmente con los requisitos establecidos en la normativa vigente, incluyendo certificaciones presupuestarias, informes de necesidad, términos de

referencia o especificaciones técnicas, contratos suscritos y documentación relacionada con los pagos efectuados.

No obstante, gracias al orden cronológico y secuencial de la documentación se logró identificar determinados aspectos que incidieron en los tiempos de ejecución de los procesos de contratación, entre los principales hallazgos se pudo evidenciar la variabilidad en los tiempos de tramitación entre las distintas fases contractuales y principalmente aquellas observaciones técnicas que fueron generadas durante la etapa preparatoria y subsanaciones solicitadas por asesoría jurídica, además de los intervalos prolongados entre la elaboración de documentos y la autorización para el inicio de los procedimientos. Sin embargo, aunque estos elementos no constituyen incumplimientos normativos, sí evidencian situaciones que logran afectar la eficiencia operativa y la oportunidad con la que se ejecutan las contrataciones programadas en el Plan Anual de Contratación institucional.

3.3.3. Integración de hallazgos (Triangulación)

Con la finalidad de fortalecer la validez de los resultados obtenidos, se realizó un proceso de triangulación entre la información obtenida mediante las entrevistas, los hallazgos procedentes del análisis documental y los fundamentos teóricos desarrollados en la investigación, lo que permitió contrastar las percepciones de los servidores públicos con la evidencia documental existente en los expedientes revisados, observando las coincidencias, diferencias y elementos que se encuentren relacionados con las causas de la dilatación de los procesos de contratación y su incidencia en el cumplimiento del Plan Anual de Contratación (PAC).

Tabla 6. Matriz de triangulación de las causas de la dilatación de los procesos de contratación y su incidencia en el cumplimiento del PAC

Categoría	Hallazgo empírico	Hallazgo documental	Interpretación investigativa
Estudios de mercado	Según los entrevistados indicaron dificultades en la elaboración de estudios de mercado, especialmente diferencias en la asignación de responsabilidades.	Dentro de los expedientes se identificaron observaciones técnicas y varios ajustes documentales previos a la autorización de inicio.	Al encontrar deficiencias en la preparación de los documentos técnicos, se podría generar revisiones adicionales que prolongan la fase preparatoria.
Gestión documental	Los actores involucrados en el proceso manifestaron la existencia de correcciones y observaciones recurrentes en el periodo de la elaboración documental.	Se observaron subsanaciones solicitadas por asesoría jurídica y revisiones administrativas.	Es importante destacar que, los reprocesos documentales constituyen una de las más importantes causas del retraso en los procedimientos de contratación.
Coordinación interdepartamental	Los funcionarios involucrados indicaron que existen determinados procesos que requieren validaciones de varias áreas de la institución.	En este apartado se observaron intervalos entre la elaboración documental y la autorización de inicio dentro de los procesos.	Se evidencio como la coordinación entre áreas influye directamente en la oportunidad con la que logran avanzar en las diferentes fases de contratación.
Cumplimiento del PAC	Los entrevistados reconocieron que los retrasos pueden afectan la ejecución oportuna de las contrataciones programadas.	Esto se confirma mediante la revisión documental, la cual evidenció que los retrasos ocurren y dan variabilidad en los tiempos de tramitación de los procesos.	Se analizaron las demoras que fueron identificadas para conocer el cómo incidían en la ejecución de las actividades previstas en el Plan Anual de Contratación.

3.3.4. Análisis de resultados

Mediante las entrevistas y el análisis documental conjuntamente a la triangulación de la información permitieron determinar cuáles fueron las principales causas de dilatación dentro de los procesos de contratación pública en la Dirección Distrital de Salud 13D06 Junín Bolívar Pichincha. Estas están asociadas principalmente a factores operativos internos, entre ellos destacaron las observaciones técnicas realizadas durante la fase preparatoria y algunas subsanaciones documentales solicitadas por asesoría jurídica, según se observó en la variabilidad de los tiempos de revisión entre las áreas involucradas intervinieron los intervalos existentes, elaboración de la documentación y autorización para el inicio de los procedimientos. Sin embargo, estas situaciones no constituyen incumplimientos normativos, pero si influyen en la eficiencia operativa y en la oportunidad con la que se desarrollan las contrataciones institucionales.

Asimismo, en la aplicación de la triangulación se evidenció la existencia de correspondencia entre las percepciones expresadas por los servidores públicos y la información que fue registrada entre los 10 expedientes revisados. Según los entrevistados la mayor dificultad se relaciona con la coordinación interdepartamental, lo que desencadena una baja en la gestión documental y la revisión de los requisitos técnicos, aspectos que también fueron observados durante el análisis de los expedientes. Estos hallazgos coincidieron con lo planteado por Rodríguez et al., (2024) quienes afirman que, contar con eficiencia en la gestión pública depende en gran medida de la unión organizacional y de la capacidad en la coordinación de los procesos administrativos y operativos.

Por otra parte, se determinó las demoras que fueron identificadas poseen relación con en el cumplimiento PAC, debido a que afectan de forma directa la oportunidad con la que se ejecutan las contrataciones programadas en el período fiscal. No obstante, los expedientes revisados evidenciaron que el cumplimiento de los requisitos legales establecidos de la normativa vigente, las prolongaciones reflejadas durante determinadas fases contractuales generaron ajustes en la planificación institucional y afectaron la ejecución oportuna de las actividades que estaban previstas. Bajo este contexto, los resultados coincidieron con Chacha et al., (2023), quienes aseguran que las debilidades

en la gestión por procesos y dentro de la planificación operativa pueden provocar retrasos administrativos que repercuten en el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Para finalizar, se concluye que la dilatación de los procesos de contratación no debe responder únicamente a los incumplimientos normativos, sino a aquellos factores relacionados con la gestión operativa institucional, exclusivamente en lo referente a la coordinación entre áreas, gestión documental y mecanismos de revisión de los procedimientos. Por tanto, es necesario brindar estrategias que otorguen mayor fortalecimiento de seguimiento, articulación interdepartamental y control preventivo, con el fin de optimizar tiempos de ejecución en las contrataciones y poder contribuir al cumplimiento oportuno del PAC.

3.4. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE MEJORA PARA FORTALECER LA GESTIÓN OPERATIVA Y EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO VIGENTE EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN.

3.4.1. Fundamentación de la propuesta

Con los resultados obtenidos por medio de las entrevistas y el análisis documental más la triangulación de la información se lograron identificar diversas debilidades relacionadas a la gestión operativa de los procesos de contratación pública que se dan en los procesos de contratación, de la Dirección Distrital de Salud 13D06 Junín Bolívar Pichincha. Para los principales hallazgos se observó la ausencia o limitada actualización de procedimientos institucionales, además de algunas dificultades en la definición de roles y responsabilidades, consideradas debilidades dentro del conocimiento normativo, algunas limitaciones en los mecanismos de control interno, todos estos factores que contribuyeron a la dilatación de los procesos de contratación.

En función de los resultados obtenidos, es pertinente formular una propuesta de estrategias de mejora orientadas al fortalecimiento de la gestión operativa institucional y al cumplimiento efectivo de la normativa vigente, estas acciones tienen como finalidad contribuir en la optimización de los procesos de contratación pública, por medio de la atención a las principales problemáticas determinadas durante la investigación, en consecuencia, se busca promover una gestión más eficiente, transparente y articulada con los principios legales y administrativos que rigen la contratación pública.

3.4.2. Matriz 5W+1H

Luego de los hallazgos obtenidos durante la investigación evidenciaron oportunidades de mejora que están relacionados relacionadas con la actualización de procedimientos, cumplimiento normativo, coordinación entre áreas y optimización de los tiempos de ejecución de las contrataciones públicas. El objetivo es el fortalecimiento de las necesidades que fueron identificadas y así contribuir al desarrollo eficiente de los procesos de contratación pública.

Tabla 7. Matriz 5w+1h

WHAT (¿Qué?)	WHY (¿Por qué?)	WHERE (¿Dónde?)	WHEN (¿Cuándo?)	WHO (¿Quién?)	HOW (¿Cómo?)
Actualización del manual de procedimientos de contratación pública	Se identificó desactualización del instrumento institucional frente a las normativas vigentes	Áreas requirentes de la dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha.	Corto plazo	Dirección administrativa Financiera y la unidad jurídica	Revisando la normativa vigente y estandarizar los procedimientos internos por las fases establecidas
Fortalecer la capacitación del personal de las áreas involucradas en la contratación pública	Existe conocimiento fragmentado de las fases, además de observaciones técnicas son recurrentes		Permanente	Unidad de talento humano y responsables de contratación pública	Mediante talleres, capacitaciones y socialización de las reformas y normativas actuales.
Implementación de mecanismos de coordinación	Se evidenciaron retrasos derivados de la limitación y articulación existente entre las administrativas		Mediano plazo	Dirección Distrital y responsables departamentales	Estableciendo mesas técnicas, además de cronogramas de seguimiento.
Optimizar los tiempos de revisión documental en la fase preparatoria	Identificar las subsanaciones y ajustes documentales que alargan los procesos		Inmediato	Áreas requirentes y Unidad Jurídica	Revisión de las listas de verificación y control antes de la validación documental.
Fortalecimiento, control y seguimiento de los procesos de contratación	variaciones de los tiempos de tramitación y debilidades operativas		Permanente	Dirección Administrativa Financiera	Mediante indicadores de seguimiento y monitoreo

				por cada fase de contratación.
Digitalización de la gestión documental	Se evidencio que la gestión documental presenta limitaciones operativas y retrasos en validaciones	Mediano plazo	Unidad TIC y áreas administrativas	Por medio de sistemas digitales de control documental y trazabilidad de expedientes
Establecimiento de los tiempos máximos de revisión y aprobación documental	Mediante intervalos prolongados entre elaboración y autorización de documentos	Corto plazo	Responsables de cada unidad administrativa	Delimitando plazos internos y responsables por actividad dentro del flujo de contratación
Fortalecimiento de la planificación operativa institucional	Las debilidades en la planificación perjudican la continuidad y eficiencia de los procesos	Permanente	Dirección Distrital	Completando la planificación, seguimiento y evaluación de los procesos de contratación.

3.5.DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos demostraron que, la presente investigación, dirigida a la Dirección Distrital 13D06 reflejo un cumplimiento formal de la normativa nacional relacionada con los procesos de contratación pública, evidenciando una estructura administrativa debidamente alineada a los principios establecidos en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (2008). En este sentido, (Choque, 2025) manifiesta que, “la planificación y el cumplimiento normativo forman parte de elementos esenciales que garantizan la legalidad y la transparencia en la administración pública, fortaleciendo la gestión institucional dentro de los procesos de control y fiscalización”.

No obstante, el análisis cualitativo permitió diferenciar el cumplimiento normativo de la eficiencia operativa institucional, con base a los expedientes revisados examinando si estos cumplen con los requisitos formales exigidos por la normativa vigente, identificándose factores internos que incidían directamente en la dinámica de los procesos establecidos, principalmente durante la fase preparatoria y las actividades de revisión jurídica. Para, Mejía (2025) “la eficiencia en las organizaciones públicas no depende únicamente del cumplimiento de procedimientos legales, sino a su vez de la capacidad institucional para lograr coordinar apropiadamente sus procesos administrativos y operativos”.

Otro punto importante de los hallazgos fue la percepción de los servidores públicos respecto a la inexistencia o desactualización del manual institucional, lo que logro reflejar que el cumplimiento de la normativa nacional no garantiza, por sí solo, una adecuada uniformidad operativa dentro de la institución. No obstante, Suin (2023) señala que, “los instrumentos internos de gestión han permitido fortalecer la estandarización de procesos y mejorar conjuntamente la articulación administrativa, principalmente en instituciones públicas sujetas a constantes cambios normativos”.

Así mismo, se percibió que el conocimiento de las fases contractuales está limitado al ámbito funcional de cada servidor, situación que generaría inconsistencias técnicas, inconvenientes documentales que podrían dentro de los procesos de subsanación afectar la continuidad y los tiempos de ejecución de las contrataciones públicas. Sin embargo, Delgado (2025) sostiene que, “el encontrar debilidades en los procedimientos

institucionales afectarían la eficiencia administrativa y generaría retrasos operativos dentro de la gestión pública”.

A partir de lo señalado, la eficiencia institucional no debe entenderse únicamente como el cumplimiento presupuestario y legal, sino también como la capacidad de la entidad para desarrollar procesos coordinados, oportunos y técnicamente estructurados. Considerando lo anterior, Bravo et al. (2022) destacan que, “para lograr una gestión pública eficiente se requiere mecanismos de planificación, coordinación y seguimiento que logren optimizar los recursos y garanticen resultados oportunos dentro de las instituciones estatales”.

Por otra parte, la triangulación entre la información obtenida mediante entrevistas y el análisis documental permitió fortalecer la validez de la investigación, debido a que permitió evidenciar la coherencia entre la percepción institucional de los funcionarios y la evidencia administrativa encontrada en los expedientes revisados. Según Hernández et al. (2014) “la triangulación de la información permite desarrollar la credibilidad y consistencia de los hallazgos investigativos mediante la comparación de distintas fuentes y técnicas de recolección de datos”.

Entre los hallazgos identificados, se concluye que la problemática analizada se encuentra relacionada principalmente con aspectos vinculados a la gestión operativa y no con deficiencias estructurales del marco normativo vigente. En este sentido, Suárez y García (2021) señalan que, “muchas de las limitaciones que existen en la gestión pública responden a los problemas de articulación institucional y coordinación operativa más que a vacíos legales o normativos”.

Finalmente, el ofrecer estrategias de mejor para el manual institucional tiene el propósito de que el mismo se visto no como una adecuación normativa, sino como un instrumento estratégico de gestión que permita estandarizar mejor los procedimientos, de acorde a las delimitaciones y responsabilidades por cada fase contractual e incorporar mecanismos preventivos orientados a reducir las observaciones reiteradas y sobre todo aquellas que son innecesarias. Autores como, Quispe et al. (2024) sostienen que,

“fortalecer la eficiencia operativa, transparencia y capacidad institucional es importante para responder de manera oportuna a las necesidades administrativas y sociales”.

CONCLUSIONES

Luego de los resultados obtenidos se concluye lo siguiente:

- Se identificó que principalmente la gestión operativa de los procesos de contratación se ha visto afectada por factores internos que se encuentran relacionados con la coordinación interdepartamental, revisión documental, definición de responsabilidades y conocimiento de los procedimientos; no obstante, externamente, intervienen las disposiciones y actualizaciones de la normativa de contratación pública, estableciendo la ejecución oportuna de los procesos.
- Se determinó que la inexistencia y desactualización de un manual institucional de procedimientos ha limitado en algunas ocasiones la estandarización de las actividades y responsabilidades, sin embargo, se evidenció un cumplimiento formal de la normativa vigente, a pesar de, que el conocimiento fragmentado de las fases contractuales generaría dificultades en la uniformidad y eficiencia de la gestión operativa.
- Se evidenció que las principales causas de dilación se concentran en su mayoría en la fase preparatoria, fundamentalmente en la elaboración, revisión, validación y subsanación de términos de referencia y documentación habilitante. Estas dificultades logran prolongar los tiempos de tramitación e inciden directamente en la ejecución oportuna de los procesos contemplados en el PAC
- Con base en los hallazgos obtenidos, se plantearon estrategias orientadas a la actualización de procedimientos, capacitación del personal, delimitación de responsabilidades, coordinación interdepartamental y seguimiento de los procesos, con el propósito de fortalecer la gestión operativa y el cumplimiento de la normativa vigente.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer la coordinación interdepartamental bajo una definición clara de responsabilidades y mecanismos de comunicación entre las áreas que permitan intervenir en los procesos de contratación, con la finalidad de mejorar la revisión documental y poder agilizar la gestión frente a los requerimientos normativos.
- Actualizar e implementar el manual institucional de procedimientos de contratación, mediante el establecimiento de actividades, de forma responsable, y bajo controles y lineamientos acordes con la normativa vigente, seguido de capacitaciones periódicas que permitan unificar los conocimientos y criterios del personal involucrado.
- Fortalecer la planificación y el seguimiento de la fase preparatoria, estableciendo algunos controles para la elaboración, revisión y validación pertinente de los términos de referencia y documentos habilitantes, a fin de reducir las subsanaciones y retrasos que podrían incidir en el cumplimiento del PAC.
- Implementar las estrategias de mejora propuestas en la investigación, priorizando principalmente la actualización de procedimientos, capacitación continua, delimitación de responsabilidades y seguimiento de los procesos, con evaluaciones periódicas que principalmente puedan permitir verificar su contribución al fortalecimiento de la gestión operativa y al cumplimiento normativo.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, J. (2025). La planificación estratégica como fortalecimiento de la gestión pública. Caso de estudio movilidad de Manta EP. *Universidad Espíritu Santo, Facultad de Postgrado*. Obtenido de <https://repositorio.uees.edu.ec:8443/server/api/core/bitstreams/51f1a00a-6b6c-4054-ae8d-758f9bfa75ec/content>
- Alarcón, N., Alarcón, O., Alarcón, J., & Alarcón, D. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. *PODIUM*, 1(44). doi:<http://dx.doi.org/10.31095/podium.202>
- Álcivar, E. (2021). *Gestión por procesos e indicadores de cumplimiento en la contratación pública*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Repositorio Institucional. doi:<https://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4635/1/TM-ULVR-0381.pdf>
- Andrade, F., Machado, O., & Armendariz, C. (2018). Método inductivo y su refutación deductista. *Conrado*, 14(63). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300117
- Andrade, L., & Álvarez, O. (2025). Gestión administrativa: desafíos en la salud pública. *Ciencia Latina revista científica multidisciplinar*, 9(3). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i3.17900
- Arteaga, R., & Parra, C. (2020). Acreditación hospitalaria y satisfacción de usuarios: pilares de la gestión de calidad en hospitales públicos en Manabí. *Digital Publisher CEIT*. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.321>
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública*. Registro Oficial Suplemento 395, 4 de agosto de 2008. https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/files/159/LOSNCPP%20RO395%20DIGITAL.pdf?utm_source
- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial No. 449, 20 de octubre de 2008. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

- Aucacama, S. (2021). *La auditoría de gestión como herramienta para mejorar la eficiencia y eficacia en las empresas públicas del Ecuador*. Tesis de maestría, UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA . Obtenido de <https://dspace.ucacue.edu.ec/server/api/core/bitstreams/48f932f6-045b-499b-a2b7-1bd84f53e1af/content>
- Benavides, J., M'Causland, M., Flórez, C., & Roca, M. (2016). *Las compras públicas en América Latina y el Caribe y en los proyectos financiados por el BID: Un estudio normativo comparado*. doi:<https://doi.org/10.18235/0010665>
- Bravo, E., & Vegas, H. (2023). Modelo de la Nueva Gestión Pública en la Administración de Hospitales desde la Gobernanza Institucional. *Digital Publisher*, 8(6). doi: <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.6.2118>
- Bravo, O., G, C., Clavijo, A., Quezada, W., & Valencia, M. (2022). Calidad de prestación de servicios en la administración pública. En O. Bravo, C. G, A. Clavijo, W. Quezada, & M. Valencia, *Provision of services to citizens provided by the municipal GAD can*. Uteg. Obtenido de <https://www.uteg.edu.ec/wp-content/uploads/2023/05/Libro-07-c.pdf>
- Carreño, M., & Herrera, E. (2024). Retrasos en la fase preparatoria de los procesos de contratación pública de la empresa Manabí Produce Ep. un problema de gobernanza. *SciELO Preprints*, 1(1). doi:<https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.9139>
- Cepeda, J., Pinta, A., Muñoz, C., Albán, A., Vinuesa, K., & Carbajal, T. (2024). La calidad del servicio en centros de salud públicos ecuatorianos. *Revista Médica Electrónica*, 46(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242024000100123
- Chacha, J., Sánchez, J., Quimiz, J., & Llamuca, A. (2023). La gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(6). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202023000600204
- Chavez, P., & Heredia, F. (2024). Modernización de la Gestión Pública en los diferentes niveles de gobierno, una revisión literaria. *Revista Nacional de Administración*, 15(1). doi:<http://dx.doi.org/10.22458/rna.v14i2.3978>

- Chicaiza, D., & Carriel, W. (2025). Evolución de los procesos de compras públicas en Ecuador durante los periodos 2007 – 2025. *Código Científico Revista De Investigación*, 6(2). doi:<https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v6/nE2/1032>
- Choque, A. (2025). Gestión sanitaria y sa-tisfacción en usuarios de Centros de salud pública, 2022. *Univ Salud*, 27(2). doi:10.22267/rus.252702.346
- Contraloría General del Estado. (2009). *Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos* (Acuerdo No. 039-CG-2009). Registro Oficial No. 78, 1 de diciembre de 2009.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Art. 288 principios que deben regir en las compras públicas*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Cori, A., Vértiz, P., Jara, O., Cornelio, R., & Rojas, R. (2025). Herramientas para la modernización de la gestión pública: una revisión sistemática. *Revista InveCom*, 6(2). doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.16740829>
- Cubas, J. (2025). Contrataciones públicas y calidad de obras en los gobiernos municipales. Revisión sistemática. *Noesis*, 7(14). doi:<https://doi.org/10.35381/noesisin.v7i14.434>
- Delgado, M. (2025). Gestión por procesos para la calidad del servicio en el sector salud: una revisión bibliográfica. *Revista Minerva*, 6(1). doi:<https://doi.org/10.47460/minerva.v6isp.257>
- Díaz, K. (2022). Los principios de la contratación pública en el sistema ecuatoriano. *MQRInvestigar*, 6(4). doi:<https://doi.org/10.56048/MQR20225.6.4.2022.849-862>
- Dueñas, J., & Loor, H. (2023). Incidencia del giro específico del negocio en las empresas públicas ecuatorianas. *14*(3). doi:<https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v14i3.5457>
- Faz, W., Fuentes, L., Hidalgo, M., & Guerrero, K. (2024). La contratación pública en el Ecuador: análisis y perspectiva. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 27(119). doi:<https://doi.org/10.47460/uct.v27i119.714>
- García, F., Pineda, D., Hidalgo, K., & Espinosa, C. (2021). Los procesos de contratación pública en el Ecuador y su incidencia en los. *Ciencias Sociales y Políticas*, 7(12). doi:10.23857/pc.v7i8

- García, J. (2024). Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 8(15). doi:<https://doi.org/10.35381/s.v.v8i15.3194>
- Gómez, A. (2025). *Sistema de gestión documental y la eficiencia administrativa en el área social de la Defensoría Pública de Portoviejo*. Tesis de Maestría, Universidad Estatal Del Sur De Manabí . Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/8549/1/G%C3%B3mez%20Chonillo%20Ana%20Cristina.pdf>
- González, J. (2016). El régimen ecuatoriano de contratación pública: entre el proteccionismo y la apertura comercial. *Foro, Revista de Derecho*, 25(5). doi:<https://www.redalyc.org/pdf/900/90075913005.pdf>
- Gudiño, O. (2022). El principio constitucional de transparencia en la contratación pública del Ecuador. Un enfoque desde la participación ciudadana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200410
- Hernández, J. (2024). El derecho administrativo interamericano de las contrataciones públicas. *Revista Digital de Derecho Administrativo*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5038/503882107008/html/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Lucio, B. (2014). Metodología de la investigación. En R. Hernández. McGraw-Hill Education. Obtenido de https://www.goinvestiga.com/hernandez-sampieri-r-mendoza-c-2018-metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cualitativa-y-mixta/?utm_source
- Inchaustegui, C., & Valdiviezo, V. (2026). Estrategias para elevar la calidad de atención en los servicios de salud. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 29(129). doi:<https://doi.org/10.47460/uct.v29i129.1021>
- Intriago, J. (2022). *Plan de gestión para mejoras en la calidad de servicio en el establecimiento de salud Barraganete*. UDLA. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14195/1/UDLA-EC-TMGIS-2022-110.pdf>

- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública . (2008). Obtenido de https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2021/04/losncp_actualizada1702.pdf
- Logroño, M., Morillo, E., & Pavón, L. (2022). La Nueva Gestión Pública Ecuatoriana y la Optimización de Recursos a través de la Contratación Pública. *UTE Economía y Negocio*, 23(1). doi:<https://doi.org/10.29019/eyn.v13i1.936>
- Lozano, M. (2025). La contratación pública y la economía social y solidaria en Ecuador. *Sidalc*. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-24842025000100109
- Luna, I., & Torres, J. (2024). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. *Contaduría y administración*, 67(11). doi:<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2956>
- Macías, J., Barcos, I., & Burbano, C. (2021). Análisis de la contratación pública en situación de emergencia. Impacto del COVID-19. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(3). doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2707>
- Madrid, C. (2025). La contratación pública como sistema. *Foro: Revista de Derecho*, 43(8). doi:<https://doi.org/10.32719/26312484.2025.43.8>
- Matute, B., & Murillo, D. (2021). La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12). doi:<https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1287>
- Mazaquiza, T., Palacios, A., & Moreno, K. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3). doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>
- Mejía, M. (2025). Gestión pública para la calidad de atención hospitalaria en el Perú. Retos y perspectivas actuales. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 7(13). doi:<https://doi.org/10.35381/gep.v7i13.556>
- Mieles, J., & Carreño, N. (2024). Evaluación de la contratación pública mediante indicadores en el Gobierno Municipal de Santo Domingo, Ecuador. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 11(3). doi:<https://www.redalyc.org/journal/5646/564678430002/html/>
- Ministerio de Salud Pública. (2021). *Gestión de la calidad de la atención en los establecimientos de salud*. Obtenido de <http://www.acess.gob.ec/wp->

content/uploads/2023/01/AC-00031-2021-DIC-21.pdf-MANUAL-DE-CALIDAD_compressed.pdf

- Monge, M., Macías, M., Huacón, A., & Arriaga, M. (2025). Medición de la satisfacción del ciudadano como indicador de calidad en las instituciones públicas caso: “UTEQ”. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 7(3). doi:<https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v7i3.1475>
- Montero, S., & Boada, L. (2023). Gestión de Actos Preparatorios, Mejora de Procesos de Contratación Pública: Caso Hospital de Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7386
- Morales, I., Morillo, J., & Tobar, L. (2020). Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto? *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 10(2). doi:<https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- Moreno, K., & Carzola, G. (s.f.). Calidad del servicio de salud: un antecedente de la satisfacción del paciente de Riohospital de la ciudad de Riobamba (Ecuador). *Revista de Economía del Caribe*, 1(31). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-21062023000100040
- Muñoz, Y., & Chiriboga, F. (2023). Análisis de la gestión de las compras públicas en la economía local y latinoamericana, perspectivas sectoriales. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN*. Obtenido de <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/364>
- Núñez, J., Díaz, R., & Coelho, A. (2025). *Compras públicas y buena gobernanza innovación y transparencia en la gestión pública*. Obtenido de <https://eticacivica-ab.com/wp-content/uploads/2025/08/COMPRAS-PUBLICAS.pdf>
- Ochoipoma, J., & Muñoz, F. (2023). Análisis de la contratación pública con énfasis en sus principios generales. *Revista científica en ciencias sociales*, 5(1). doi:<https://doi.org/10.53732/rccsociales/05.01.2023.73>
- Palomino, H. (2022). Influencia de la contratación pública en la efectividad del cumplimiento del planeamiento estratégico institucional. *Revista San Gregorio*, 1(52). doi:<https://doi.org/10.36097/rsan.v0i52.2050>
- Peralvo, M., Antun, N., Juank, E., & Juank, I. (2024). Eficiencia y Eficacia de los Sistemas de Compras Públicas en los Gobiernos Autónomos Descentralizados en

- Ecuador. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=28386>
- Pérez, M., & Barreto, A. (2025). Bases para la construcción de un sistema de compra pública participativa. *Foro: Revista de Derecho*, 43(2). doi:<https://doi.org/10.32719/26312484.2025.43.4>
- Presidencia de la República del Ecuador. (2022). *Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública* (Decreto Ejecutivo No. 458, con reformas vigentes). Registro Oficial Segundo Suplemento No. 87, 20 de junio de 2022.
- Quiñonez, M., Jacho, B., & Calle, J. (2023). La gestión estratégica en la administración pública: retos y oportunidades. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 27(1). Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9560422.pdf?utm_source
- Quispe, R., Franco, V., Paredes, Y., & Mendoza, K. (2024). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en instituciones educativas públicas. *Aula Virtual*, 5(12). doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.11062702>
- Rodríguez, A., & Castro, M. (2023). Gestión operativa en el proceso administrativo: empresa pública de agua potable y alcantarillado, cantón Jipijapa. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9238603.pdf>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82(1). doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodriguez, J., Vásquez, J., Andrade, E., Bartra, K., Sánchez, F., & Ruiz, R. (2024). Evaluación de la Eficiencia de la Gestión Pública en la Productividad Laboral. *Revista InveCom*, 4(2). doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.10574091>
- Rodríguez, L. (2024). Análisis de la inversión pública en salud: tendencias, impacto y desafíos globales. *Revista científica en ciencias sociales*(6). doi:<https://doi.org/10.53732/rccsociales/e601113>
- Rojas, R., Rojas, L., & Baylon, E. (2026). Compras públicas sostenibles en América Latina: análisis comparativo y normativo regional. *Revista InveCom*, 6(1). doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.15665885>

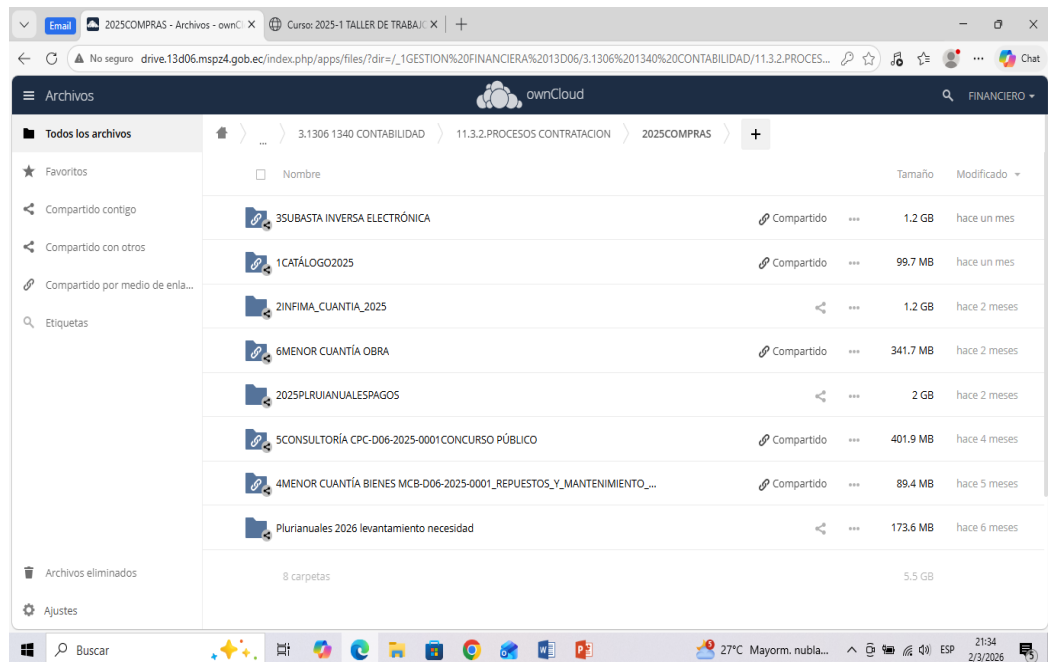
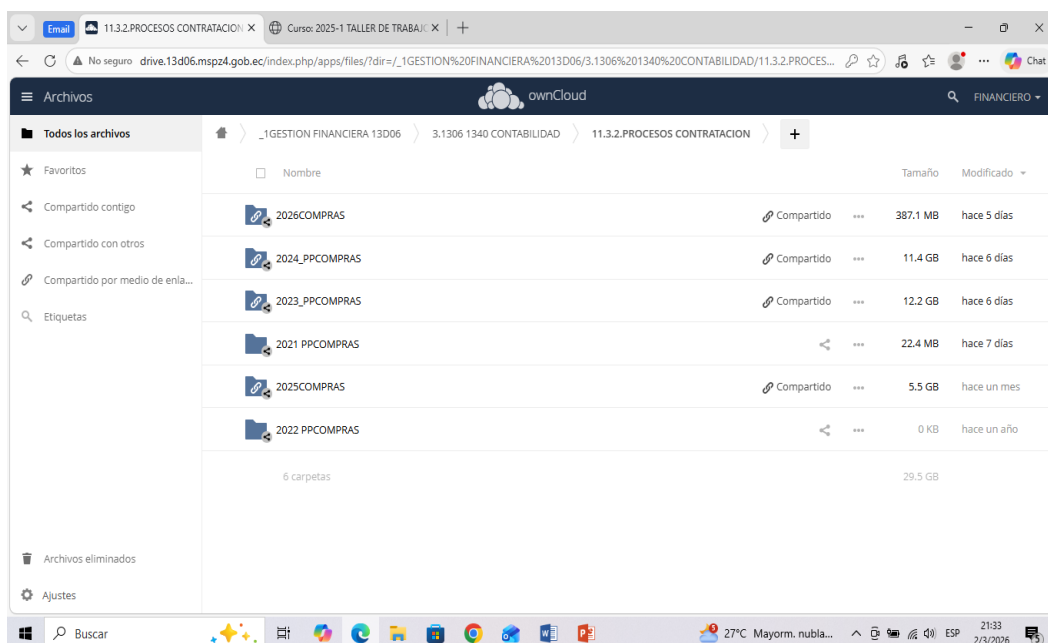
- Roldan, J., Martínez, K., & Sotomayor, A. (2024). Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en la Atención Primaria en Salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3). Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.12235
- Romero, C., Ramos, C., Robayo, G., & Aviles, W. (2026). Etapas de la Contratación Pública enfocadas en los procesos de Subasta Inversa Electrónica. *Arandu UTIC*, 13(2). doi: <https://doi.org/10.69639/arandu.v13i2.2173>
- Sánchez, J., Sánchez, M., & Villegas, M. (2026). impactos y desafíos en las contrataciones públicas. *Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 1(43). doi:<https://doi.org/10.17163/uni.n43.2025.02>
- Sandoval, K., Costales, R., Burbano, Á., & Villarroel, C. (2023). Análisis de la reforma al reglamento de la Ley Orgánica del sistema nacional de contratación pública y su incidencia en las compras públicas ecuatorianas. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 8(5). doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9292143>
- Sandoval, S., Ramírez, V., & Hernández, B. p. (2025). La planeación y gestión estratégica como medios para la sostenibilidad empresarial. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 16(31). doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v16i31.2510>
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2011). *Norma Técnica de Implementación y Operación de la Metodología y Herramienta Gobierno por Resultados*. doi:https://intranet.secap.gob.ec/procesos22/DOC%20LEGALES/BASE%20LEGAL%20SECAP/NO.02%20Norma%20T%C3%A9cnica%20GPR.pdf?utm_source
- Singaicho, T. (2025). Las mujeres y la compra pública: una mirada al procedimiento de feria inclusiva. *Foro: Revista de Derecho*, 1(43). doi:<https://doi.org/10.32719/26312484.2025.43.5>
- Suárez, C., & García, L. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 6(1). doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.5513107>
- Suin, L. (2023). La Eficiencia Técnica de los sistemas de salud: una respuesta a la mortalidad por la pandemia. *Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana*

doi:<https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2023.215.69977>

- Tapia, J., Carbajal, C., Plúas, C., Machado, F., & Salcedo, N. (2024). Modelo de gestión pública para la satisfacción de usuarios en centros de salud. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 28(1). doi:<https://doi.org/10.47460/uct.v28ispecial.837>
- Troya, T. (2025). Análisis de los procesos de adquisición de medicamentos en la administración pública de salud: una revisión sistemática. *Revista InveCom*, 6(2). doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.16934871>
- Uriña, L., & Alvarado, G. (2025). El Efecto de las Compras Públicas en el desarrollo de MIPYMES Ecuatorianas: Análisis de Literatura sobre Políticas de Inclusión y Crecimiento Empresarial Local. *Ciencia Y Reflexión*, 4(3). doi:<https://doi.org/10.70747/cr.v4i3.628>
- Vásquez, O., & Montenegro, L. (2022). Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. *Rev. Cuerpo Med. HNAAA*, 15(4). doi:<https://doi.org/10.35434/rmhnaaa.2022.154.1907>
- Yomona, K. (2025). Impacto de la contratación pública en la gestión de proyectos en Latinoamérica: una revisión sistemática. *Revista InveCom*, 5(4). doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.15091135>
- Zamora, D., Peñafiel, E., & Párraga, J. (2025). La Planificación Estratégica como Mejora Continua en el Sector público. *Revista veritas de difusao científica*, 1(1). doi:<https://doi.org/10.61616/rvdc.v6i1.458>
- Zavaleta, M., Castillo, E., La Cunza, A., Noriega, M., & Reyes, C. (2024). Validación de un método analítico para la cuantificación de alcaloides totales. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 53(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572024000200011

ANEXOS

Anexo 1: Capturas de pantalla del expediente correspondiente al año 2025, el cual fue debidamente analizado para el desarrollo de la investigación



**Anexo 2: Solicitud de datos generales de servidores públicos de la Dirección Distrital
13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud**

Calceta, 29 de agosto de 2025

OFICIO N.º 001-MAP-GVAL-UPSE

Señora Doctora
Paola Tatiana Montesdeoca Cedeño
Directora Distrital de la Dirección Distrital
13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud
Presente. -

De nuestras consideraciones:

Reciban un cordial saludo de parte de quienes suscribimos, Ana Gabriela Vera Coox y Ana Luisa Zambrano Rivera, estudiantes de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en proceso de elaboración del proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magister en Administración Pública.

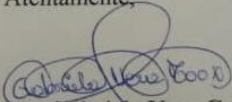
El tema de nuestra investigación es:
"Procesos de contratación y gestión operativa de la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud, 2025".

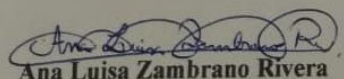
Con el fin de establecer la población objeto de estudio y desarrollar adecuadamente el trabajo investigativo, solicitamos de manera respetuosa se nos proporcione, a través de la Unidad de Talento Humano, un reporte estructurado del personal que labora actualmente en la institución, sin incluir nombres ni datos personales identificables, en cumplimiento con lo establecido por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

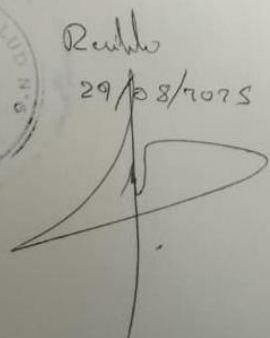
La información requerida puede contener datos generales como el número de servidores por cargo, por tipo de nombramiento o contrato, y por unidad o área administrativa, con el único propósito de delimitar y caracterizar la población sujeta al estudio. Esta será utilizada exclusivamente con fines académicos y bajo estrictos principios de confidencialidad y ética investigativa.

Agradecemos su atención y colaboración en este proceso formativo.

Atentamente,


Ana Gabriela Vera Coox
C.I. 1312801986
Correo: gabyvera14@hotmail.com
Celular: 0991492214


Ana Luisa Zambrano Rivera
C.I. 1312801986
Correo: theprincessani@hotmail.com
Celular: 0987706608


Recibido
29/08/2025


Anexo 3: Documentos oficiales

Nº 5 3 7 4

EL MINISTERIO DE SALUD PUBLICA

CONSIDERANDO:

Que varias organizaciones clasistas del cantón Bolívar, se han -
dirigido a este Ministerio, solicitando el nombre del señor doc-
tor ANIBAL GONZALEZ ALAVA, para el Centro de Salud Hospital de -
CALCETA;

Que el señor doctor GONZALEZ ALAVA, oriundo de dicha ciudad, ha
prestado relevantes servicios en la solución de los problemas de
todo orden, particularmente de la salud;

Que desde la Legislatura ha logrado la consecución de fondos tan-
to para la construcción del Centro Hospital como para otras obras
de importancia; y,

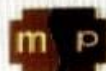
EN USO DE SUS ATRIBUCIONES LEGALES;

A C U E R D A :

Aceptar las peticiones antedichas y en vista de los méritos del -
señor doctor ANIBAL GONZALEZ ALAVA, nominar con su nombre al Centro
de Salud Hospital de Calceta.

COMUNIQUESE.- en Quito a 15 de mayo de 1981.

DR. HUMBERTO GUILLEM MURILLO
MINISTRO DE SALUD PUBLICA.



Ministerio
de Salud Pública

COPIA



00004722

No.

LA MINISTRA DE SALUD PÚBLICA

CONSIDERANDO:

- Que:** la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 227, ordena: "La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.";
- Que:** el artículo 361 de la citada Constitución de la República del Ecuador manda: "El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.";
- Que:** la Ley Orgánica de Salud prescribe: "Art. 4.- La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias.";
- Que:** el artículo 5, numeral 6, del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas determina como uno de los principios para la aplicación de las disposiciones del citado Código, la descentralización y desconcentración, en virtud de las cuales en el funcionamiento de los sistemas de planificación y de finanzas públicas se establecerán los mecanismos de descentralización y desconcentración pertinentes, que permitan una gestión eficiente y cercana a la población;
- Que:** mediante Decretos Ejecutivos No. 1272 de 22 de agosto de 2012 y No. 2 de 24 de mayo de 2013, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, ratificó a la magister Carina Vanez Mafla, como Ministra de Salud Pública;
- Que:** la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES, a través del artículo 1 del Acuerdo No. 557-2012, publicado en la Edición Especial del Registro Oficial No. 209 de 28 de mayo de 2012, conformó los distritos administrativos de planificación a nivel nacional, para la gestión de las entidades y organismos que conforman la Función Ejecutiva, de acuerdo al nivel de desconcentración establecido en su respectiva matriz de competencias, modelo de gestión y estatuto orgánico;
- Que:** mediante Acuerdo Interministerial No. 001-2013, publicado en el Registro Oficial No. 19 de 20 de junio de 2013, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES, el Ministerio de Relaciones Laborales y el Ministerio de Finanzas, emiten la Norma Técnica de Desconcentración de las Entidades de la Función Ejecutiva, que tiene por objeto regular las etapas e instrumentos del procedimiento para la desconcentración, que deberán ser observadas por las entidades que conforman la función ejecutiva;
- Que:** mediante Acuerdo Ministerial No. 00001064 de 31 de mayo de 2012, publicado en el Registro Oficial No. 734 de 28 de junio de 2012, el Ministerio de Salud Pública creó la Coordinación Zonal de Salud 4 que abarca las provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas; y,
- Que:** con Acuerdo Ministerial No. 313 de 01 de octubre de 2013, publicado en el Registro Oficial No. 108 de 24 de los mismos mes y año, el Ministerio de Finanzas estableció la "Homologación de los Nombres de las Entidades Operativas Desconcentradas que Deben Implementar las Entidades y



No. 00003345

LA MINISTRA DE SALUD PÚBLICA

CONSIDERANDO:

- Que:** la Constitución de la República del Ecuador manda: "Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.";
- Que:** la Norma Suprema ordena: "Art. 361.- El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.";
- Que:** el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas en el Art. 24 dispone al Consejo Nacional de Planificación cumplir, entre otras, con la siguiente función: "1. Dictar los lineamientos y políticas que orienten y consoliden el Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa, incorporando los principios de equidad, plurinacionalidad, interculturalidad y garantía de derechos. (...)";
- Que:** el Art. 77 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, en el numeral 1, literal a) establece dentro de las atribuciones y obligaciones de las máximas autoridades de las instituciones del Estado: "Dirigir y asegurar la implantación, funcionamiento y actualización del sistema de control interno y de los sistemas de administración financiera, planificación, organización, (...)";
- Que:** mediante Acuerdo Ministerial No. 1034 de 01 de noviembre de 2011, publicado en el Registro Oficial No. 279 de 30 de marzo de 2012, se expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública, en el cual se establecen las atribuciones y responsabilidades de los niveles desconcentrados, que corresponde a las Coordinaciones Zonales y a las Direcciones Distritales de Salud;
- Que:** con Acuerdo No. 557-2012, publicado en la Edición Especial No. 290 del Registro Oficial de 28 de mayo de 2012, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES, establece la conformación de Distritos y Circuitos Administrativos de Planificación a nivel nacional;
- Que:** con Acuerdo No. SNPD-029-2013 de 19 de abril de 2013, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES, establece la ubicación en los distritos pluricantonales de las unidades distritales de los Ministerios de Inclusión Económica y Social - MIES, Salud Pública - MSP y Educación - MINEDUC, como esctructuras institucionales desconcentradas que corresponden al nivel distrital;
- Que:** a través de Acuerdo Ministerial No. 00001549 de 1 de agosto de 2012, esta Cartera de Estado sustituyó la denominación de los primeros 40 Áreas de Salud por Direcciones Distritales;
- Que:** este Portafolio se encuentra empeñado en garantizar la eficacia y eficiencia de las acciones técnicas y administrativas en las diferentes instancias del sistema de salud del país, razón por la que es necesario continuar con la sustitución de denominación de las Áreas de Salud por Direcciones Distritales, y,

No. 00079-2020

EL MINISTRO DE SALUD PÚBLICA

CONSIDERANDO:

- Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 154 ordena: "A las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde: 1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión. (...)";
- Que, la Norma Constitucional, en el artículo 286, establece: "Las finanzas públicas, en todos los niveles de gobierno, se conducirán de forma sostenible, responsable y transparente y procurarán la estabilidad económica. Los egresos permanentes se financiarán con ingresos permanentes. Los egresos permanentes para salud, educación y justicia serán prioritarios y, de manera excepcional, podrán ser financiados con ingresos no permanentes.";
- Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 361, prevé: "El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector";
- Que, la Ley Orgánica de Salud, en el artículo 4, prescribe que la Autoridad Sanitaria Nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de dicha ley; siendo obligatorias las normas que dicte para su plena vigencia;
- Que, el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, en el artículo 5, determina que para la aplicación de las disposiciones contenidas en dicho Código, se observarán los siguientes principios: "(...) 6. Descentralización y Desconcentración. En el funcionamiento de los sistemas de planificación y de finanzas públicas se establecerán los mecanismos de descentralización y desconcentración pertinentes que permitan una gestión eficiente y cercana a la población.";
- Que, el referido Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, en el artículo 11 preceptúa que la función ejecutiva formulará y ejecutará la planificación nacional y sectorial con enfoque territorial y de manera desconcentrada. Para el efecto, establecerá los instrumentos pertinentes que propicien la planificación territorializada del gasto médico y conformarán espacios de coordinación de la función ejecutiva en los niveles regional, provincial, municipal y distrital.



Futuro

Lenin

Anexo 4: Formato de la entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE POSTGRADO

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Datos de identificación del entrevistado:

Cargo que desempeña:

Unidad o área:

Tiempo en el cargo:

Fecha de la entrevista:

Lugar de la entrevista:

Entrevistador:

Objetivo: Obtener información cualitativa de los servidores públicos vinculados a los procesos de contratación de la Dirección Distrital 13D06 Junín-Bolívar-Pichincha del Ministerio de Salud, con el fin de evaluar la eficiencia de la gestión de compras públicas y el cumplimiento normativo, mediante la transparencia de los procedimientos y la pertinencia de fomentar estrategias que sirvan para mejorar el manual de procedimientos institucional.

INSTRUCCIONES:

La presente entrevista tiene fines estrictamente académicos. Busca obtener información cualitativa sobre los procesos de contratación y la gestión operativa en la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud. La información será tratada con confidencialidad y utilizará únicamente con fines investigativos.

1° ¿Existe un manual de procedimientos que describa los procesos de contratación? Si es así, ¿Qué tan útil considera que es?

2° ¿Cómo percibe la necesidad de un manual para la optimización de este proceso?

3° ¿Posee conocimiento sobre los principios constitucionales que regulan las compras públicas?

4° ¿Qué documentos o requisitos se generan y utilizan en cada fase de contratación pública?

5°. Desde su experiencia ¿Cómo se realizaron los procesos administrativos conforme a la normativa legal vigente?

6° ¿Narre como desenvuelve su gestión operativa en las adquisiciones de los bienes, servicios, obras o consultorías, y que estrategia imprescindible utiliza?

7. ¿Cómo calificaría el nivel de calidad del servicio que se brinda a los usuarios, considerando la gestión operativa institucional?

8°. ¿Qué indicadores utilizan para medir la eficiencia en los procesos de contratación?

9° ¿Cómo se desarrolla la comunicación entre su área y el área de la gestión de compras públicas?

10°. ¿Cómo evalúa la eficiencia del control interno en la gestión operativa?

.

11° ¿Cuál es su percepción acerca de la transparencia en los procesos de contratación que la institución realiza?

CIERRE DE LA ENTREVISTA: LE AGRADECEMOS POR SU TIEMPO Y POR LA INFORMACIÓN BRINDADA, LA QUE SERÁ DE GRAN VALOR PARA NUESTRO TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Firma del entrevistado (opcional): _____

Firma del entrevistador: _____

Anexo 5: Información de los entrevistados

E1	Datos de identificación del entrevistado: Lcda. Gladys Solórzano Alcívar
	Cargo que desempeña: Analista en Nutrición
	Unidad o área: Área requirente-responsable de nutrición y dietética
	Tiempo en el cargo: 9 años 7 meses.
E2	Datos de identificación del entrevistado: Lcdo. Boris Vicente Fernández
	Cargo que desempeña: Analista distrital de atención preventiva y morbilidad
	Unidad o área: Gestión de Redes en servicios de salud
	Tiempo en el cargo: 12 años
E3	Datos de identificación del entrevistado: QF. Flor María Pilligua Piguave.
	Cargo que desempeña: Responsable de Medicamentos y Dispositivos Médicos
	Unidad o área: Gestión de abastecimiento de Medicamentos, dispositivos y otros bienes estratégicos
	Tiempo en el cargo: 4 años
E4	Datos de identificación del entrevistado: Priscila Fernanda Rúales Torres.
	Cargo que desempeña: Responsable de farmacia
	Unidad o área: Gestión de medicamentos y dispositivos médicos
	Tiempo en el cargo: 4 años
E5	Datos de identificación del entrevistado: Burbano Mera Katty María.
	Cargo que desempeña: Responsable de Contabilidad y Nomina
	Unidad o área: Gestión de medicamentos y dispositivos médicos
	Tiempo en el cargo: 29 años.
E6	Datos de identificación del entrevistado: 131262678-9.
	Cargo que desempeña: Analista Administrativo Financiero
	Unidad o área: Administrativo – Financiero
	Tiempo en el cargo: 29 años
E7	Datos de identificación del entrevistado: Eco. Freddy Mendoza.
	Cargo que desempeña: Administración de presupuesto y caja
	Unidad o área: Financiero
	Tiempo en el cargo: 16 años

Anexo 6: Entrevistas aplicadas a los informantes.

INFORMANTE E1.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE POSTGRADO

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Datos de identificación del entrevistado: Lcda. Gladys Solórzano Alcívar

Cargo que desempeña: Analista en Nutrición

Unidad o área: Área requirente-responsable de nutrición y dietética

Tiempo en el cargo: 9 años 7 meses

Fecha de la entrevista: 18/02/ 2026

Lugar de la entrevista: En el Hospital Dr. Aníbal González Álava

Entrevistador: Ing. Ana Gabriela Vera Coox e Ing. Ana Luisa Zambrano Rivera

Objetivo: Obtener información cualitativa de los servidores públicos vinculados a los procesos de contratación de la Dirección Distrital 13D06 Junín-Bolívar-Pichincha del Ministerio de Salud, con el fin de evaluar la eficiencia de la gestión de compras públicas y el cumplimiento normativo, mediante la transparencia de los procedimientos y la pertinencia de fomentar estrategias que sirvan para mejorar el manual de procedimientos institucional.

INSTRUCCIONES:

La presente entrevista tiene fines estrictamente académicos. Busca obtener información cualitativa sobre los procesos de contratación y la gestión operativa en la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud. La información será tratada con confidencialidad y utilizará únicamente con fines investigativos.

1º ¿Existe un manual de procedimientos que describa los procesos de contratación? Si es así, ¿Qué tan útil considera que es?

Como área requirente, si tengo conocimiento de que exista un manual de procedimiento que describe los procesos de contratación, pero no tengo mucho conocimiento el flujo de los procesos, sería muy útil para así mejorar la calidad en los procesos de contratación.

2º ¿Cómo percibe la necesidad de un manual para la optimización de este proceso?

Permite llevar una adecuada organización acuerdo con la necesidad de cada procedimiento.

3° ¿Posee conocimiento sobre los principios constitucionales que regulan las compras públicas?

No, no poseo conocimientos claros sobre los principios constitucionales que regulan las compras públicas.

4° ¿Qué documentos o requisitos se generan y utilizan en cada fase de contratación pública?

Tengo conocimiento de que, dentro de la fase de contratación pública como área requirente se utiliza los siguientes documentos: Informe de necesidad, estudio de mercado, especificación técnica, términos de referencias, Poa y Pac.

5°. Desde su experiencia ¿Cómo se realizaron los procesos administrativos conforme a la normativa legal vigente?

Desde mi experiencia, los procesos administrativos siempre se han realizado acuerdo a la normativa vigente.

6° ¿Narre como desenvuelve su gestión operativa en las adquisiciones de los bienes, servicios, obras o consultorías, y que estrategia imprescindible utiliza?

Como área requirente, mi gestión operativa inicia con la identificación de la necesidad instruccional, en cual me permite notificar la necesidad para así realizar el proceso.

7. ¿Cómo calificaría el nivel de calidad del servicio que se brinda a los usuarios, considerando la gestión operativa institucional?

Se puede calificar como bueno.

8°. ¿Qué indicadores utilizan para medir la eficiencia en los procesos de contratación?

En mi experiencia, la eficiencia en los procesos de contratación se mide principalmente a través el cumplimiento a la normativa vigente, en relación a la ejecución de los procesos

9° ¿Cómo se desarrolla la comunicación entre su área y el área de la gestión de compras públicas?

Desarrolla de manera coordinada, garantizando que la información sea clara, conforme a los procedimientos establecidos.

10°. ¿Cómo evalúa la eficiencia del control interno en la gestión operativa?

Se evalúan atreves de recomendaciones por la contraloría general del estado.

11° ¿Cuál es su percepción acerca de la transparencia en los procesos de contratación que la institución realiza?

Mi perceptiva en cuanto la transparencia de los procesos, es que están comprometidas en su trabajo y la información es clara.

CIERRE DE LA ENTREVISTA: LE AGRADECEMOS POR SU TIEMPO Y POR LA INFORMACIÓN BRINDADA, LA QUE SERÁ DE GRAN VALOR PARA NUESTRO TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Firma del entrevistado (opcional): _____

Firma del entrevistador: _____



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE POSTGRADO

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Datos de identificación del entrevistado: Lcdo. Boris Vicente Fernández Fernández

Cargo que desempeña: Analista distrital de atención preventiva y morbilidad

Unidad o área: Gestión de Redes en servicios de salud

Tiempo en el cargo: 12 años

Fecha de la entrevista: 18/02/ 2026

Lugar de la entrevista: En el Hospital Dr. Aníbal González Álava

Entrevistador: Ing. Ana Gabriela Vera Coox e Ing. Ana Luisa Zambrano Rivera

Objetivo: Obtener información cualitativa de los servidores públicos vinculados a los procesos de contratación de la Dirección Distrital 13D06 Junín-Bolívar-Pichincha del Ministerio de Salud, con el fin de evaluar la eficiencia de la gestión de compras públicas y el cumplimiento normativo, mediante la transparencia de los procedimientos y la pertinencia de fomentar estrategias que sirvan para mejorar el manual de procedimientos institucional.

INSTRUCCIONES:

La presente entrevista tiene fines estrictamente académicos. Busca obtener información cualitativa sobre los procesos de contratación y la gestión operativa en la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud. La información será tratada con confidencialidad y utilizará únicamente con fines investigativos.

1° ¿Existe un manual de procedimientos que describa los procesos de contratación? Si es así, ¿Qué tan útil considera que es?

NO, sería de gran ayuda para quienes realizan procesos de adquisición y que forman parte de áreas requirentes.

2° ¿Cómo percibe la necesidad de un manual para la optimización de este proceso?

Muy bueno para optimizar tiempo y recursos.

3° ¿Posee conocimiento sobre los principios constitucionales que regulan las compras públicas?

Solo lo básico.

4° ¿Qué documentos o requisitos se generan y utilizan en cada fase de contratación pública?

Precontractuales

Informe de necesidad.

Especificaciones técnicas

Contractuales.

5°. Desde su experiencia ¿Cómo se realizaron los procesos administrativos conforme a la normativa legal vigente?

Los procesos fueron realizados a través de comisiones técnicas con apoyo de la parte administrativa financiera.

6° ¿Narre como desenvuelve su gestión operativa en las adquisiciones de los bienes, servicios, obras o consultorías, y que estrategia imprescindible utiliza?

Desde mi área solo se realizan levantamientos de necesidad, además de ser delegado en comisiones técnicas y administrador de contratos.

7. ¿Cómo calificaría el nivel de calidad del servicio que se brinda a los usuarios, considerando la gestión operativa institucional?

Buena.

8°. ¿Qué indicadores utilizan para medir la eficiencia en los procesos de contratación?

Auditorias

9° ¿Cómo se desarrolla la comunicación entre su área y el área de la gestión de compras públicas?

Excelente.

10°. ¿Cómo evalúa la eficiencia del control interno en la gestión operativa?

Muy buena.

11° ¿Cuál es su percepción acerca de la transparencia en los procesos de contratación que la institución realiza?

Muy buena.

CIERRE DE LA ENTREVISTA: LE AGRADECEMOS POR SU TIEMPO Y POR LA INFORMACIÓN BRINDADA, LA QUE SERÁ DE GRAN VALOR PARA NUESTRO TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Firma del entrevistado (opcional): _____

Firma del entrevistador: _____



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE POSTGRADO

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Datos de identificación del entrevistado: QF. Flor María Pilligua Piguave.

Cargo que desempeña: Responsable de Medicamentos y Dispositivos Médicos

Unidad o área: Gestión de abastecimiento de Medicamentos, dispositivos y otros bienes estratégicos

Tiempo en el cargo: 4 años

Fecha de la entrevista: 18/02/ 2026

Lugar de la entrevista: En el Hospital Dr. Aníbal González Álava

Entrevistador: Ing. Ana Gabriela Vera Coox e Ing. Ana Luisa Zambrano Rivera

Objetivo: Obtener información cualitativa de los servidores públicos vinculados a los procesos de contratación de la Dirección Distrital 13D06 Junín-Bolívar-Pichincha del Ministerio de Salud, con el fin de evaluar la eficiencia de la gestión de compras públicas y el cumplimiento normativo, mediante la transparencia de los procedimientos y la pertinencia de fomentar estrategias que sirvan para mejorar el manual de procedimientos institucional.

INSTRUCCIONES:

La presente entrevista tiene fines estrictamente académicos. Busca obtener información cualitativa sobre los procesos de contratación y la gestión operativa en la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud. La información será tratada con confidencialidad y utilizará únicamente con fines investigativos.

1° ¿Existe un manual de procedimientos que describa los procesos de contratación? Si es así, ¿Qué tan útil considera que es?

Existe, las normativas del SERCOP, las normas secundarias, el cual son muy cambiantes.

2° ¿Cómo percibe la necesidad de un manual para la optimización de este proceso?

Siempre y cuando sea claro, que no exista ambigüedades, ayuden a la mejora de los procesos, es bueno.

3° ¿Posee conocimiento sobre los principios constitucionales que regulan las compras públicas?

Uno de los principios institucionales son eficacia, eficiencia, transparencia.

4° ¿Qué documentos o requisitos se generan y utilizan en cada fase de contratación pública?

En la fase preparatoria documentos Informe de necesidad, Especificaciones técnicas, cálculo de presupuesto referencial, en la fase precontractual, dependiendo del procedimiento a realizar se revisa los documentos, las ofertas, con las proformas o oferentes que estén participando en el proceso, dentro de las especificaciones técnicas se colocan los parámetros que serían obligatorios que los oferentes.

5°. Desde su experiencia ¿Cómo se realizaron los procesos administrativos conforme a la normativa legal vigente?

Cumpliendo cada fase del proceso y respetando los principios de legalidad y transparencia.

6° ¿Narre como desenvuelve su gestión operativa en las adquisiciones de los bienes, servicios, obras o consultorías, y que estrategia imprescindible utiliza?

Se parte de la identificación de necesidades, solicitud de certificación POA, PAC, certificación presupuestaria y aplicación del procedimiento correspondiente y la correcta elaboración de términos de referencia.

7. ¿Cómo calificaría el nivel de calidad del servicio que se brinda a los usuarios, considerando la gestión operativa institucional?

Satisfactorio, ya que se cumple con los tiempos establecidos y se garantiza la provisión oportuna de bienes y servicios.

8°. ¿Qué indicadores utilizan para medir la eficiencia en los procesos de contratación?

Tiempo de contratación, cumplimiento del PAC, ejecución presupuestaria

9° ¿Cómo se desarrolla la comunicación entre su área y el área de la gestión de compras públicas?

Mediante memorandos, informes técnicos y coordinación constante a través del portal del Servicio Nacional de Contratación Pública.

10°. ¿Cómo evalúa la eficiencia del control interno en la gestión operativa?

Eficiente y preventivo, ya que permite minimizar riesgos y asegurar el cumplimiento normativo.

11° ¿Cuál es su percepción acerca de la transparencia en los procesos de contratación que la institución realiza?

Positiva, debido a la publicación de los procesos y el acceso público a la información, garantizando igualdad de oportunidades.

CIERRE DE LA ENTREVISTA: LE AGRADECEMOS POR SU TIEMPO Y POR LA INFORMACIÓN BRINDADA, LA QUE SERÁ DE GRAN VALOR PARA NUESTRO TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Firma del entrevistado (opcional): _____

Firma del entrevistador: _____



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE POSTGRADO

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Datos de identificación del entrevistado: Priscila Fernanda Rúales Torres.

Cargo que desempeña: Responsable de farmacia

Unidad o área: Gestión de medicamentos y dispositivos médicos

Tiempo en el cargo: 4 años

Fecha de la entrevista: 18/02/ 2026

Lugar de la entrevista: En el Hospital Dr. Aníbal González Álava

Entrevistador: Ing. Ana Gabriela Vera Coox e Ing. Ana Luisa Zambrano Rivera

Objetivo: Obtener información cualitativa de los servidores públicos vinculados a los procesos de contratación de la Dirección Distrital 13D06 Junín-Bolívar-Pichincha del Ministerio de Salud, con el fin de evaluar la eficiencia de la gestión de compras públicas y el cumplimiento normativo, mediante la transparencia de los procedimientos y la pertinencia de fomentar estrategias que sirvan para mejorar el manual de procedimientos institucional.

INSTRUCCIONES:

La presente entrevista tiene fines estrictamente académicos. Busca obtener información cualitativa sobre los procesos de contratación y la gestión operativa en la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud. La información será tratada con confidencialidad y utilizará únicamente con fines investigativos.

1° ¿Existe un manual de procedimientos que describa los procesos de contratación? Si es así, ¿Qué tan útil considera que es?

Existen formatos que son socializados para el correcto proceso de levantamiento de necesidad y de contratación según corresponda conforme lo establece el Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

2° ¿Cómo percibe la necesidad de un manual para la optimización de este proceso?

Como una herramienta primordial que guíe solo el correcto proceso de contrataciones.

3° ¿Posee conocimiento sobre los principios constitucionales que regulan las compras públicas?

Si conocimientos básicos que son reforzados con el apoyo y guía del personal responsable de adquisiciones y administrativo financiero.

4° ¿Qué documentos o requisitos se generan y utilizan en cada fase de contratación pública?

- PAC (Plan Anual de Contratación).
- Informe o estudio de necesidad.
- Especificaciones Técnicas.
- Estudio de mercado.
- Presupuesto referencial.
- Certificación presupuestaria.
- Proyecto de pliegos.
- Resolución de inicio del proceso.
- Convocatoria publicada en el portal del SERCOP.
- Acta de preguntas, respuestas y aclaraciones.
- Informe de evaluación de ofertas.
- Contrato firmado.
- Garantía
- Nombramiento del administrador del contrato.
- Acta de entrega-recepción parcial o provisional.
- Acta de entrega-recepción definitiva.
- Informes del administrador del contrato.

5°. Desde su experiencia ¿Cómo se realizaron los procesos administrativos conforme a la normativa legal vigente?

Si ya que cada área involucrada instruye para que los procesos se realicen acorde a las normativas vigentes.

6° ¿Narre como desenvuelve su gestión operativa en las adquisiciones de los bienes, servicios, obras o consultorías, y que estrategia imprescindible utiliza?

En el desarrollo de mi gestión operativa se inicia con la planificación basada en la estimación de necesidades, consumos promedios mensuales, perfil epidemiológico y el stock disponible en bodega. Posteriormente, se elabora el informe de necesidad y especificaciones técnicas conforme a la normativa vigente, verificando que lo requerido cuenten con registro sanitario vigente, Buenas Prácticas de Manufactura y demás requisitos regulatorios. Se coordinó con las áreas requirentes y financiera para asegurar la certificación presupuestaria. Se realiza el seguimiento del proceso garantizando transparencia, en cada etapa y se verifica que los oferentes cumplan con los requisitos técnicos, legales y sanitarios exigidos.

7. ¿Cómo calificaría el nivel de calidad del servicio que se brinda a los usuarios, considerando la gestión operativa institucional?

Bien con los recursos con los que se dispone.

8°. ¿Qué indicadores utilizan para medir la eficiencia en los procesos de contratación?

- Plazo transcurrido desde la solicitud de adquisición del bien hasta la adjudicación y firma del contrato.
- Porcentaje de ejecución del presupuesto asignado.
- Porcentaje de entregas realizadas dentro del plazo establecido en el contrato.
- Porcentaje de medicamentos y dispositivos disponibles respecto al cuadro básico o listado institucional.
- Verificación de que los productos recibidos cumplan con registro sanitario vigente, especificaciones técnicas y condiciones de calidad.

9° ¿Cómo se desarrolla la comunicación entre su área y el área de la gestión de compras públicas?

La comunicación con el área de gestión de Compras Públicas se desarrolla de manera coordinada, con el objetivo de garantizar procesos oportunos, transparentes y alineados a la normativa vigente.

10°. ¿Cómo evalúa la eficiencia del control interno en la gestión operativa?

La eficiencia del control interno en la gestión operativa se evalúa mediante la verificación del cumplimiento de las normativas y la trazabilidad documental.

11° ¿Cuál es su percepción acerca de la transparencia en los procesos de contratación que la institución realiza?

Mi percepción acerca de la transparencia en los procesos de contratación que realiza la institución es buena, ya que los procedimientos se desarrollan con documentación debidamente sustentada.

CIERRE DE LA ENTREVISTA: LE AGRADECEMOS POR SU TIEMPO Y POR LA INFORMACIÓN BRINDADA, LA QUE SERÁ DE GRAN VALOR PARA NUESTRO TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Firma del entrevistado (opcional): _____

Firma del entrevistador: _____



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE POSTGRADO

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Datos de identificación del entrevistado: Burbano Mera Katty María.

Cargo que desempeña: Responsable de Contabilidad y Nomina

Unidad o área: Gestión de medicamentos y dispositivos médicos

Tiempo en el cargo: 29 años

Fecha de la entrevista: 18/02/ 2026

Lugar de la entrevista: En el Hospital Dr. Aníbal González Álava

Entrevistador: Ing. Ana Gabriela Vera Coox e Ing. Ana Luisa Zambrano Rivera

Objetivo: Obtener información cualitativa de los servidores públicos vinculados a los procesos de contratación de la Dirección Distrital 13D06 Junín-Bolívar-Pichincha del Ministerio de Salud, con el fin de evaluar la eficiencia de la gestión de compras públicas y el cumplimiento normativo, mediante la transparencia de los procedimientos y la pertinencia de fomentar estrategias que sirvan para mejorar el manual de procedimientos institucional.

INSTRUCCIONES:

La presente entrevista tiene fines estrictamente académicos. Busca obtener información cualitativa sobre los procesos de contratación y la gestión operativa en la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud. La información será tratada con confidencialidad y utilizará únicamente con fines investigativos.

1º ¿Existe un manual de procedimientos que describa los procesos de contratación? Si es así, ¿Qué tan útil considera que es?

Existe un manual, pero desactualizado, es muy útil porque nos permite que los recursos del estado se utilicen de manera correcta y transparente.

2º ¿Cómo percibe la necesidad de un manual para la optimización de este proceso?

Es muy importante este manual para que los procesos se realicen de manera correcta, sin que existan demoras mínimas.

3° ¿Posee conocimiento sobre los principios constitucionales que regulan las compras públicas?

Conozco ciertos principios constitucionales que regulan las compras, las mismas que nos permiten garantizar que las contrataciones se realicen de manera correcta, justa transparente y dentro de la normativa legal.

4° ¿Qué documentos o requisitos se generan y utilizan en cada fase de contratación pública?

- Los documentos varían según al tipo de contratación, cada fase genera documentación que respalden su legalidad y transparencia.

5°. Desde su experiencia ¿Cómo se realizaron los procesos administrativos conforme a la normativa legal vigente?

Los procesos administrativos de contratación se realizan cumpliendo la normativa legal vigente, apegado al principio de la legalidad y transparencia, lo cual nos permite reducir los riesgos legales y de control.

6° ¿Narre como desenvuelve su gestión operativa en las adquisiciones de los bienes, servicios, obras o consultorías, y que estrategia imprescindible utiliza?

Siempre procuro actuar con criterios apagados a la normativa legal vigente y a los principios de transparencia y responsabilidad.

7. ¿Cómo calificaría el nivel de calidad del servicio que se brinda a los usuarios, considerando la gestión operativa institucional?

La calificación como buena siempre tratando de mejorar en la gestión constitucional.

8°. ¿Qué indicadores utilizan para medir la eficiencia en los procesos de contratación?

Se utiliza indicadores cuantitativos y cualitativos que nos permite evaluar los tiempos, costos y cumplimiento del proceso.

9° ¿Cómo se desarrolla la comunicación entre su área y el área de la gestión de compras públicas?

Se desarrolla de manera formal, coordinada y documentada.

10°. ¿Cómo evalúa la eficiencia del control interno en la gestión operativa?

Se evalúa muy buena, al control interno nos permite prevenir problemas y años futuros.

11° ¿Cuál es su percepción acerca de la transparencia en los procesos de contratación que la institución realiza?

Mi percepción acerca de la transparencia en los procesos de contratación es positivas, aunque siempre existan áreas que deben mejoras seguimiento la normativa legal vigente.

CIERRE DE LA ENTREVISTA: LE AGRADECEMOS POR SU TIEMPO Y POR LA INFORMACIÓN BRINDADA, LA QUE SERÁ DE GRAN VALOR PARA NUESTRO TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Firma del entrevistado (opcional): _____

Firma del entrevistador: _____



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE POSTGRADO

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Datos de identificación del entrevistado: 131262678-9.

Cargo que desempeña: Analista Administrativo Financiero

Unidad o área: Administrativo – Financiero

Tiempo en el cargo: 29 años

Fecha de la entrevista: 19/02/ 2026

Lugar de la entrevista: En el Hospital Dr. Aníbal González Álava

Entrevistador: Ing. Ana Gabriela Vera Coox e Ing. Ana Luisa Zambrano Rivera

Objetivo: Obtener información cualitativa de los servidores públicos vinculados a los procesos de contratación de la Dirección Distrital 13D06 Junín-Bolívar-Pichincha del Ministerio de Salud, con el fin de evaluar la eficiencia de la gestión de compras públicas y el cumplimiento normativo, mediante la transparencia de los procedimientos y la pertinencia de fomentar estrategias que sirvan para mejorar el manual de procedimientos institucional.

INSTRUCCIONES:

La presente entrevista tiene fines estrictamente académicos. Busca obtener información cualitativa sobre los procesos de contratación y la gestión operativa en la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud. La información será tratada con confidencialidad y utilizará únicamente con fines investigativos.

1º ¿Existe un manual de procedimientos que describa los procesos de contratación? Si es así, ¿Qué tan útil considera que es?

En la institución nos regimos por los manuales establecidos en el MSP, mismas que han sido socializados, sin embargos no tenemos uno netamente de la Institución, considero que de existir seria de mucha utilidad.

2° ¿Cómo percibe la necesidad de un manual para la optimización de este proceso?

Es muy importante y necesaria, ya que con esta implementación tendremos mejor resultados y en un mejor tiempo.

3° ¿Posee conocimiento sobre los principios constitucionales que regulan las compras públicas?

Si se posee conocimiento ya que es fundamental para poder ejercer y realizar nuestros trabajos diarios.

4° ¿Qué documentos o requisitos se generan y utilizan en cada fase de contratación pública?

Dentro de la institución utilizamos muchos documentos dependiendo de la etapa en la que se encuentra sea esta preparatoria, precontractual, contractual. En mi caso como analista administrativa financiera, realizo revisión de documentos, autorizo inicio de procesos, autorizo pagos y realizo seguimiento de los procesos, mi intervención es en las 3 etapas.

5°. Desde su experiencia ¿Cómo se realizaron los procesos administrativos conforme a la normativa legal vigente?

En la institución se trata de cumplir con todos los procesos conforme a la ley, sin embargo, muchas veces se desconocen muchas normas mismo que lo ocasionado realizar erróneamente los procesos.

6° ¿Narre como desenvuelve su gestión operativa en las adquisiciones de los bienes, servicios, obras o consultorías, y que estrategia imprescindible utiliza?

Utilizo medios tecnológicos, computadora, internet, teléfono, mis funciones son rectamente de gestión, seguimiento, coordinación de todas las actividades administrativas financieras.

7. ¿Cómo calificaría el nivel de calidad del servicio que se brinda a los usuarios, considerando la gestión operativa institucional?

En mi área no tengo contacto directo con los usuarios sin embargo he evidenciado buena atención de algunos funcionarios, y una mala actitud de otros.

8°. ¿Qué indicadores utilizan para medir la eficiencia en los procesos de contratación?

Dentro de mi área lo puedo evidenciar con el porcentaje de ejecución presupuestario.

9° ¿Cómo se desarrolla la comunicación entre su área y el área de la gestión de compras públicas?

Mi área tiene una relación muy directa con el área de compras públicas, considero que existe una comunicación muy buena.

10°. ¿Cómo evalúa la eficiencia del control interno en la gestión operativa?

Considero que tenemos un control interno, un poco deficiente, ya que se cometen errores muy repetitivos por las áreas requirentes.

11° ¿Cuál es su percepción acerca de la transparencia en los procesos de contratación que la institución realiza?

Considero desde mi percepción que la institución.

CIERRE DE LA ENTREVISTA: LE AGRADECEMOS POR SU TIEMPO Y POR LA INFORMACIÓN BRINDADA, LA QUE SERÁ DE GRAN VALOR PARA NUESTRO TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Firma del entrevistado (opcional): _____

Firma del entrevistador: _____



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE POSTGRADO

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Datos de identificación del entrevistado: Eco. Freddy Mendoza.

Cargo que desempeña: Administración de presupuesto y caja

Unidad o área: Financiero

Tiempo en el cargo: 16 años

Fecha de la entrevista: 19/02/ 2026

Lugar de la entrevista: En el Hospital Dr. Aníbal González Álava

Entrevistador: Ing. Ana Gabriela Vera Coox e Ing. Ana Luisa Zambrano Rivera

Objetivo: Obtener información cualitativa de los servidores públicos vinculados a los procesos de contratación de la Dirección Distrital 13D06 Junín-Bolívar-Pichincha del Ministerio de Salud, con el fin de evaluar la eficiencia de la gestión de compras públicas y el cumplimiento normativo, mediante la transparencia de los procedimientos y la pertinencia de fomentar estrategias que sirvan para mejorar el manual de procedimientos institucional.

INSTRUCCIONES:

La presente entrevista tiene fines estrictamente académicos. Busca obtener información cualitativa sobre los procesos de contratación y la gestión operativa en la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud. La información será tratada con confidencialidad y utilizará únicamente con fines investigativos.

1° ¿Existe un manual de procedimientos que describa los procesos de contratación? Si es así, ¿Qué tan útil considera que es?

En el año 2024 y 2025 se emitieron dos manuales uno de la fase preparatoria y otros contractual, es en la fase preparatoria surge el conflicto sobre la elaboración principalmente del estudio de mercado, estos manuales se emitieron a nivel de Planta Central.

2° ¿Cómo percibe la necesidad de un manual para la optimización de este proceso?

Estaría muy bien para que no exista el conflicto sobre las funciones equivalentes en las unidades operativas desconcentradas con los de planta central.

3° ¿Posee conocimiento sobre los principios constitucionales que regulan las compras públicas?

En realidad, tengo entendido que la constitución regula el servicio público, es al servidor que se le pide transparencia, evitar el nepotismo y no caer en el enriquecimiento ilícito a través de los recursos del estado controlándose sus bienes a través de las declaraciones juramentadas del patrimonio.

4° ¿Qué documentos o requisitos se generan y utilizan en cada fase de contratación pública?

- Preparatoria:
- Informe de Necesidad
- Tdr Estudio
- Estudio de Mercado
- Precontractual
- Ofertas
- Contractual
- Contratos
- Actas entrega recepción e informes.

5°. Desde su experiencia ¿Cómo se realizaron los procesos administrativos conforme a la normativa legal vigente?

Generalmente se cumple, donde hay discrecionalidad es en definir el área requirente y administrador de contrato. En ese aspecto es bueno definir roles.

6° ¿Narre como desenvuelve su gestión operativa en las adquisiciones de los bienes, servicios, obras o consultorías, y que estrategia imprescindible utiliza?

7. ¿Cómo calificaría el nivel de calidad del servicio que se brinda a los usuarios, considerando la gestión operativa institucional?

Buena.

8°. ¿Qué indicadores utilizan para medir la eficiencia en los procesos de contratación?

No hay indicadores estándares, se suele aplicar la ejecución del grupo 53 para atender la eficiencia.

9° ¿Cómo se desarrolla la comunicación entre su área y el área de la gestión de compras públicas?

Vía Quipux, generalmente no es directa, es a través del responsable administrativo.

10°. ¿Cómo evalúa la eficiencia del control interno en la gestión operativa?

En tiempo de ejecución.

11° ¿Cuál es su percepción acerca de la transparencia en los procesos de contratación que la institución realiza?

Indiferente, generalmente los proveedores se informan solo a través del portal, no conozco fuga de información referencial.

CIERRE DE LA ENTREVISTA: LE AGRADECEMOS POR SU TIEMPO Y POR LA INFORMACIÓN BRINDADA, LA QUE SERÁ DE GRAN VALOR PARA NUESTRO TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Firma del entrevistado (opcional): _____

Firma del entrevistador: _____

Anexo 7: Matriz de categorización y saturación de las entrevistas

Categorías de análisis	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	Nivel de recurrencia
Manual y procedimientos institucionales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Alta
Conocimiento y cumplimiento normativo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Alta
Documentación y fase preparatoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Alta
Coordinación y comunicación entre áreas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Alta
Control y seguimiento de los procesos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Alta
Eficiencia, tiempos y cumplimiento del PAC	✓	Parcial	✓	✓	✓	✓	✓	Alta

La presente matriz permitió evidenciar una recurrencia progresiva de las principales categorías de análisis entre los siete entrevistados, las respuestas demostraron coincidencias respecto a la necesidad de procedimientos institucionales claros, conocimiento y cumplimiento normativo, documentación requerida, coordinación entre áreas, mecanismos de control y eficiencia de los procesos. No obstante, en las entrevistas finales se mantuvieron estas categorías y no se identificaron elementos sustancialmente diferentes que pudiesen modificar la interpretación del fenómeno estudiado, evidenciándose suficiencia y saturación temática de la información recolectada. Como resultado, los siete informantes proporcionaron información pertinente para responder a los objetivos de la investigación.

Anexo 8: Formato ficha de análisis documental



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE POSTGRADO

**FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DE PROCESOS DE
CONTRATACIÓN PÚBLICA**

**Proyecto de Investigación: Procesos de contratación y gestión operativa de la
Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud, 2025**

1. Datos generales

Nº de ficha:

Fecha: ____/____/ **2026**

Objetivo del instrumento: Analizar la documentación de los procesos de contratación pública de la Dirección Distrital 13D06 Junín Bolívar Pichincha Salud, con el fin de evaluar el nivel de cumplimiento normativo, la eficiencia y transparencia en la gestión operativa.

2. Instrucciones de aplicación

La información se recopilará de los archivos digitales del departamento financiero y de contratación pública, previa autorización institucional. Cada proceso será registrado en una ficha independiente, consolidando la información en una base de dato para análisis comparativo.

3. Datos informativos principales del proceso

Nº de cur de pago: _____

Objeto de la contratación: _____

Tipo de compra

Bien ☐ | Servicio ☐ | Obra ☐ | Consultoría ☐

Tipo de procedimiento de contratación:

Catálogo electrónico ☐

Ínfima cuantía ☐

Subasta inversa electrónica ☐

Menor cuantía ☐

Procedimiento especial ☐

Tipo de gasto: Corriente ☐ | Inversión ☐

Duración del proceso: Anual ☐ | Plurianual ☐

Tipo de contrato: Orden de compra ☐ | Contrato ☐

Monto de contrato: \$ _____

Responsable de la unidad requirente: _____

Comisión técnica / Delegación técnica: _____

Administrador de contrato / Orden de compra: _____

4. Etapas del Proceso de Contratación**Etapas Preparatorias:**

☐ Verificación en catálogo

☐ Stock de bodega – bien

☐ Certificación presupuestaria

☐ Aval – proceso de inversión

☐ Certificación POA

☐ Certificación PAC / excepción ínfimas cuantías

☐ Especificaciones técnicas / términos de referencia

☐ Informe de necesidad

☐ Publicación de necesidad SOCE

☐ Proformas vigentes

☐ Reforma a PAC (de ser el caso)

☐ Informe de pertinencia CGE (de ser el caso)

☐ Código de autorización CPC (de ser el caso)

☐ Solicitud de inicio

- ☐ Autorización de inicio
- ☐ Designación de delegación o comisión técnica
- ☐ Pliegos
- ☐ Resolución de inicio-excepción ínfimas.

Etapas Precontractual:

- ☐ Memorando de publicación del proceso
- ☐ Ofertas recibidas
- ☐ Acta de apertura
- ☐ Acta de convalidación de errores
- ☐ Oficios de convalidación (de ser el caso)
- ☐ Informe de evaluación de ofertas
- ☐ Informe de sesión de puja (SIE)
- ☐ Acta de negociación (SIE)
- ☐ Notificación ganador sorteo (obras)
- ☐ Reclamos (de existir)
- ☐ Informe de recomendación
- ☐ Resolución de adjudicación
- ☐ Resolución de desierto (de ser el caso)
- ☐ Resolución de cancelación (de ser el caso)
- ☐ Designación administrador de contrato

Etapas contractual o de ejecución:

- ☐ Contrato suscrito
 - ☐ Garantías
 - ☐ Solicitud de pago
 - ☐ Acta entrega recepción
 - ☐ Factura
 - ☐ Documentos del contratista
 - ☐ Solicitud de pago
-

☐ Autorización de pago

☐ Cur de pago

☐ Retención

Nombre de la investigadora: _____

Firma: _____
