



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS –MBA**

**Análisis de Procesos de Contratación Pública y la Calidad de Servicio en el Hospital  
de la Salud, Guayaquil, 2019.**

**TESIS PARA OBTENER GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Administración de Negocios - MBA**

**AUTORA:**

**Br. Astudillo Freire Eliana Estefanía (ORCID 0000-0001-6814-9352)**

**ASESOR:**

**Mg. Ing. Agurto Marchan Winner (ORCID 0000-0002-0396-9349)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Modelos y Herramientas Gerenciales**

**Piura – Perú**

**2020**

## **Dedicatoria**

A Dios, por darme fuerzas y empuje para seguir adelante, incluso en los momentos difíciles. A mi madre y a mis abuelos por los buenos consejos, valores y apoyo incondicional en todo el trayecto de mi maestría. A mi hijo, porque es mi inspiración y mi razón de vivir; por el cual, dedico esta meta para que, se sientan muy orgullosos del haber cumplido.

**Eliana Astudillo Freire**

## **Agradecimiento**

A Dios, a todas las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo. Asimismo, a mi familia por ser la motivación que me inspira a ser mejor cada día, en mi vida personal y en mi maestría. A mi tutor de Tesis Mg. Ing. Winner Agurto Merchan, porque gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. También al Hospital de la Salud que me brindó la oportunidad de realizar mi investigación de estudio de maestría. A los docentes que me han visto crecer como persona y gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichosa y contenta.

**Eliana Astudillo Freire**

## **Página del Jurado**

## Declaratoria de autenticidad

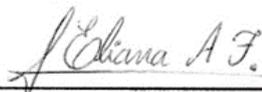
Yo, Eliana Estefanía Astudillo Freire, estudiante del Programá de Maestría en Administración de Negocios (MBA) de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 002443488, con la tesis titulada “Análisis de Procesos de Contratación y su Calidad de Servicio en el Hospital de Salud, Guayaquil, Ecuador, 2019”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicado ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, 04 de enero del 2020



---

Ing. Com. Eliana Estefanía Astudillo Freire  
DNI: 002443488



## Índice

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice.....	vi
Índice de Tablas .....	ix
Índice de Figuras.....	x
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT .....	XII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO .....	21
2.1 Tipo y diseño de Investigación.....	21
2.1.1 Nivel de estudio .....	21
2.1.2 Diseño de Estudio .....	21
2.2 Variables y Operacionalización.....	22
2.2.1 Variables. ....	22
2.2.2 Operacionalización de las Variables.....	23
2.3 Población, Muestra y, Muestreo.....	25
2.3.1 Población.....	25
2.3.2 Estudio Censal .....	26
2.3.3 Muestra.....	26
2.3.4 Muestreo.....	27
2.3.5 Criterios de selección.....	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	28

2.5	Procedimiento de Investigación.....	34
2.6	Método de Análisis de Datos.....	34
2.7	Aspectos Éticos.....	35
III.	RESULTADOS .....	36
3.1	Resultados de Procesos de Contratación de Pública y sus dimensiones.....	36
3.2	Resultados Calidad de Servicio y sus dimensiones .....	37
3.3	Resultados de variables Procesos de Contratación y Calidad de Servicios .....	38
3.4	Resultados de Procesos de Contratación y Tangibilidad .....	39
3.5	Resultados de Procesos de Contratación y Fiabilidad .....	40
3.6	Resultados de Procesos de Contratación y Capacidad de Respuesta.....	41
3.7	Resultados de Procesos de Contratación y Seguridad .....	42
3.8	Resultados de Procesos de Contratación y Empatía .....	43
3.9	Prueba de Hipótesis .....	44
3.9.1	Resultados de Hipótesis General .....	44
3.9.2	Resultados de Hipótesis Específicas.....	45
IV.	DISCUSIÓN .....	50
V.	CONCLUSIONES .....	55
VI.	RECOMENDACIONES.....	57
	REFERENCIAS .....	59
	ANEXOS.....	65
	Anexo 1. Instrumento Variable 1 Procesos de Contratación Pública. ....	65
	Anexo 2. Ficha de Validez de Instrumento Variable 1 Proceso de Contratación Pública. .....	71
	Anexo 3: Constancia de Validez de Instrumento Variable 1 Procesos de Contratación Pública.....	77
	Anexo 4. Instrumento Variable 2 de Calidad de Servicio. ....	80
	Anexo 5. Ficha de Validez de Instrumento Variable 2 Calidad de Servicio. ....	82

Anexo 6: Base de datos para la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach en Calidad de Servicio.....	88
Anexo 7. Matriz de Consistencia de la Investigación.....	89
Anexo 8: Solicitud de autorización de estudio. ....	92
Anexo 9: Documento de autorización de estudio. ....	93
Anexo 10. Consentimiento informado variable 1.....	95
Anexo 11. Consentimiento informado variable 2.....	96
Anexo 12. Acta de aprobación de originalidad de tesis. ....	97
Anexo 13. Pantallazo del Porcentaje de Turnitin. ....	98
Anexo 14. Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV. ..	99
Anexo 15. Autorización de la versión final de trabajo de investigación .....	100

## Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la Variable 1: Procesos de Contratación Pública.....	23
Tabla 2. Operacionalización de la Variable 2: Calidad de Servicios.....	24
Tabla 3. Población Variable 1: Procesos de Contratación Pública.....	25
Tabla 4. Población Variable 2: Calidad de Servicio .....	25
Tabla 5. Cronograma primera semana de noviembre, pacientes servicio de imagen .....	27
Tabla 6. Cronograma en cuarta semana de noviembre, pacientes servicio de imagen ...	27
Tabla 7. Instrumentos de las Variables .....	30
Tabla 8. Validez de Contenido por expertos: Procesos de Contratación Pública.....	31
Tabla 9. Validez de Contenido por de expertos: Calidad de Servicio .....	31
Tabla 10. Nivel de Confiabilidad de Variable Calidad de Servicio .....	32
Tabla 11. Procesos de Contratación Pública y sus Dimensiones .....	36
Tabla 12. Calidad de Servicios y sus Dimensiones .....	37
Tabla 13. Análisis Descriptivo Procesos de Contratación Pública y Calidad de Servicio .....	38
Tabla 14. Análisis Descriptivo Procesos de Contratación Pública y Tangibilidad .....	39
Tabla 15. Análisis Descriptivo Procesos de Contratación Pública y Fiabilidad .....	40
Tabla 16. Análisis Descriptivo Procesos de Contratación Pública y Capacidad de Respuesta .....	41
Tabla 17. Análisis Descriptivo Procesos de Contratación Pública y Seguridad .....	42
Tabla 18. Análisis Descriptivo Procesos de Contratación Pública y Empatía .....	43
Tabla 19. Coeficiente de Correlación entre las variables de Procesos de Contratación Pública y Calidad de Servicio .....	44
Tabla 20. Coeficiente de Correlación entre Procesos de Contratación Pública y Tangibilidad .....	45
Tabla 21. Coeficiente Correlación Procesos de Contratación Pública y Fiabilidad .....	46
Tabla 22. Coeficiente de Correlación Procesos de Contratación Pública y Capacidad de Respuesta .....	47
Tabla 23. Coeficiente de Correlación Procesos de Contratación Pública y Seguridad ..	48
Tabla 24. Coeficiente de Correlación Procesos de Contratación Pública y Empatía .....	49

## Índice de Figuras

Figura 1 Tipos de Procedimientos de Contratación Pública .....	12
Figura 2 Fase preparatoria.....	13
Figura 3 Fase Precontractual .....	14
Figura 4 Fase Contractual .....	15
Figura 5 Fase de Evaluación, Liquidación y Evaluación .....	15

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación plantea como objetivo general determinar la relación entre los Procesos de Contratación Pública y la Calidad de Servicio del Hospital de la Salud, Guayaquil, Ecuador, 2019, dentro de la investigación se incluye cinco dimensiones de calidad de servicio donde se logra medir la diferencia entre la expectativas y percepción hacia el servicio que le brinda al usuario, será de beneficio en el informe de investigación ya que por la teoría se conocerá la necesidad del usuario, el fin es de tomar estrategias para su mejora continua. Por otro lado, los procesos de contratación no cuentan con teorías ya que, se rigen bajo la norma de Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública que, posee fases, tipos y principios de contratación pública, además promueve el ahorro para el estado, el buen servicio, calidad y la dinamización de la economía local y nacional. Esta investigación cumple con diseño no experimental Transversal, de nivel descriptivo correlacional y con enfoque cuantitativo, se consideró un estudio censal para la primera variable ya que se conoce con exactitud el número de las personas que participan en la recolección de datos mediante los cuestionarios aplicados a 7 profesionales que realizan los procesos de contratación pública y para la segunda variable se tomó una población infinita con una muestra de 126 usuarios. Se analizó por método de coeficiente de correlación Spearman para comprobar hipótesis y medir relación de ambas variables; el valor de correlación Spearman de Rho 0.837, es correlación positiva fuerte, tiene valor  $p = .019$  por lo tanto, se acepta hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula porque, el nivel de significancia es menor  $p = .05$ . Por tal razón, tiene relación altamente significativa, entre procesos de contratación pública y la calidad de servicio en el Hospital de Salud, Guayaquil, Ecuador.

**Palabras claves:** Contratación Pública, Calidad de servicios, percepción, mejora continua, y dinamización de economía.

## ABSTRACT

The present research work proposes as a general objective to determine the relationship between the Public Procurement Processes and the Quality of Service of the Health Hospital, Guayaquil, Ecuador, 2019, within the research five dimensions of service quality are included where it is achieved Measuring the difference between expectations and perception of the service provided to the user will be of benefit in the research report, since the user's need will be known by theory, in order to take strategies for continuous improvement. On the other hand, the contracting processes do not have theories since they are governed by the Organic Law of the National Public Procurement System, which has phases, types and principles of public contracting, and also promotes savings for the state, the good service, quality and the revitalization of the local and national economy. This research complies with a non-experimental Cross-sectional design, with a correlational descriptive level and a quantitative approach, it was considered a census study for the first variable, since the number of people participating in data collection is known with the questionnaires applied to 7 professionals who carry out public procurement processes and for the second variable an infinite population was taken with a sample of 126 users. It was analyzed by the Spearman correlation coefficient method to test hypotheses and measure the relationship of both variables; the Spearman correlation value of Rho 0.837, is a strong positive correlation, has a value of  $p = .019$ , therefore, an alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected because the level of significance is less than  $p = 0.05$ . For this reason, it has a highly significant relationship between public procurement processes and the quality of service at the Health Hospital, Guayaquil, Ecuador.

**Keywords:** Public Procurement, Quality of services, perception, continuous improvement, and revitalization of the economy.

## I. INTRODUCCIÓN

Se va a contextualizar las variables del presente trabajo de investigación teniendo así que, la contratación pública es de suma importancia, porque realizan los procedimientos para controlar, revisar y supervisar bajo la norma de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública el cual, posee fases, tipos y principios de contratación pública, de tal manera, promoverá el ahorro para el estado, el buen servicio, la calidad, la disminución de riesgos y la dinamización de la economía tanto local como nacional. El proceso de contratación pública, dinamiza las gestiones internas de toda institución que pertenece a un estado, por ende, se manifiesta acciones por parte de cada jefe de área en buscar favorables precios y calidad para la adquisición de bienes, servicios, consultorías y obras.

Según la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, es su última modificación con fecha 24 de Agosto del 2018 estipula, “lo indispensable en crear un Sistema de Contratación Pública que articule y se ajuste a todas las instancias, instituciones alcanzando a los medios de planificación, programación, presupuesto, control, administración y ejecución de las adquisiciones de bienes, servicios, ejecución de obras públicas que se efectúen con recursos del estado” (SERCOP, 2018).

La calidad de servicio consiste en mantener una estructura adecuada en la atención, prestación, calidad para la mejora continua y satisfacción de las necesidades a los usuarios, dependerá mucho de las acciones que tome la empresa en el servicio que brinda. Cabe recalcar, que la función principal de toda organización y el éxito de la misma a más de ofrecer los productos y servicios es inculcar a los clientes doctrinas de buenas conductas, por ende, se relaciona con las necesidades y prioridades que merecen los usuarios. “Se define la calidad de servicios tanto de empresas privadas y pública como ventaja competitiva, es decir, un valor adicional que lo hace diferente a otros competidores. Las empresas deben de realizar estudios al usuario, con la finalidad de que se esfuercen en buscar alternativas de solución para la satisfacción del usuario e ir superando las expectativas del mismo” (Gonzalez & Salinas, 2017).

El proceso de contratación pública se fundamenta, en etapas que llenan las expectativas de las instituciones que requieren sus servicios para satisfacer la calidad del mismo, directamente en beneficio a los usuarios, por ende, es necesario establecer normativas que

conlleve a la relación entre ambas partes, tales como los procesos de adquisición mediante el Sistema de Compras de manera eficaz y eficiente sin intermediarios, lo cual logra cumplir con las necesidades de los usuarios, mediante la atención oportuna de los servicios que requiere.

A nivel internacional surge la problemática de los procesos de contratación pública, por ende, el estado peruano no está salvo de la percepción de corrupción, por el cual luchan que las compras se fomenten como un instrumento electrónico de contratación mediante la CAN (Comisión de alto Nivel de Anticorrupción), lo que permitió a las instituciones públicas y en conjunto con el estado armonizar de manera controlada los procesos de compras y llevar un control riguroso de todos sus colaboradores. Otro problema que afronta es la falta de capacidad de gestión, un grupo de especialistas señalan que, se debe a la normativa de contrataciones del estado con todos los sectores públicos y privados ya que, por falta de conocimiento no se puede lograr cumplir los procedimientos requeridos es más si existen la normativa es para realizar de una manera completa; por ende el comprador público debe entender la misión de la entidad y las necesidades de compras para la respectiva ejecución de los procedimientos de contratación del estado (Gestión, 2018).

El organismo Gubernamental de compras públicas anunció la implementación de la tecnología Blockchain, para reforzar la mejora en los procesos de contratación pública, garantizando la transparencia y la lucha contra la corrupción; puesto que, se logró con un registro de 47,152 órdenes de compra que se emitieron en la plataforma de catálogo electrónico. Los proveedores son directamente del interior del país como Arequipa, Cusco, Cajamarca, entre otros. Blockchain permite que la orden de compra obtenga un código QR para la verificación desde cualquier Smartphone, lo cual asegura y reduce la adulteración (Andina, 2019).

En Chile, la Gestión de Compra Pública lanza un código de ética para los trabajadores, por la razón de que son vulnerables hacia la corrupción; de acuerdo a la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), el 57% son los casos de sobornos que tienen concordancia con las compras gubernamentales. Anualmente las adquisiciones del Estado a través de la plataforma de Chile Compra recaudan más de \$10.000'000.000, y es equivalente a 4,2% del PIB, de manera que los funcionarios manejan recursos que provienen de los contribuyentes, por lo cual es necesario en cumplir esta norma

ética con la finalidad de que la ejecución de compras sea de alto nivel de eficiencia, transparencia, e integridad (Economista, 2017).

En Perú persiste problemas en prestación de salud el cual, muestra 47.000 reclamos; es así que las personas han realizado denuncias por la mala atención del servicio, el cual reciben día a día, según la entrevista realizada a Javier Llamaza, coordinador de Acción Internacional para la Salud, señala que, la situación del sistema de salud en Perú, manifiesta una falta de abastecimientos de medicamentos, camas, infraestructura, y equipamientos, el cual reciben el 30%, que resulta el desabastecimiento de recursos y deficiencia en la gestión; por lo tanto, el perjudicado es el paciente. Pero la ley señala que en urgencias la atención para los usuarios debería ser sin condicionamientos, lo que se exige a los pacientes documentos personales como el DNI, lo que provoca falta de atención oportuna (Sausa, 2017).

En prestación de servicio de salud en Perú es caótica; porque, de todo los países es el que menos invierte en salud, la población está consciente de la crisis, ya que diario hay denuncias de unidades hospitalarias por carencia de medicamentos, por falta de agua potable, falta de equipamiento en emergencia y de recursos como camas; en efecto, la Organización Mundial de Salud (OMS) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), afirman la falta de inversión y la mal manejo en gestión en recursos, lo que genera el mal servicio en salud y por ende, la afectación de la economía de millones de peruanos ya que, deberán de realizar gastos adicionales por medicamentos que no reciben en el seguro, y gastos en exámenes por la falta de equipos (Sausa, 2018).

Según el Organismo de las Naciones Unidas (ONU), el sistema de salud de Cuba es reconocido por su excelencia y eficiencia y es un modelo a seguir para todos los países del mundo. El País de Cuba, aunque tenga recursos limitados, ha alcanzado a realizar el acceso a la salud a toda la población, puesto que ha logrado buenos resultados, comparables a las naciones más desarrolladas. El Estado garantiza a los usuarios cubanos la atención médica y hospitalaria gratuita por el cual, los medicamentos están subvencionadas, puesto que no existen hospitales privados y tampoco seguros privados (Notimérica, 2017).

Se contextualiza a nivel macro, los procesos de contratación pública en el Ecuador, está regulado por el Estado mediante el SERCOP, cuya función es de controlar los procesos de

compras sean bienes, servicios o prestación de los mismos, mediante un proceso interno de la institución a requerir los servicios o bienes al SERCOP, deberán acogerse a los procesos que dictan la institución tales como: proforma, precio justo, calidad y eficiencia.

En Ecuador, el (SERCOP), que es la institución encargada de gestionar el proceso de la contratación pública con las instituciones públicas y privadas, en el año 2018 detectó el SERCOP anomalías en 1300 procesos de compras públicas, en las fases precontractual y contractual, en \$ 280'000.000. Esta información fue entregada el 16 de enero del 2019 para que, sea supervisada por la Contraloría General del Estado, y evitar irregularidades en los procesos de compra. Las irregularidades que puede conducirse son por delito administrativo, violación de la normativa, o abuso de poder del mercado; en el caso que determine, se le asignará responsabilidades administrativas, civiles o penales (Telégrafo, 2019).

En efecto, la Constitución del Ecuador garantiza que la salud es un derecho, puesto que el estado debe de asegurar a los usuarios; es así, que el programa de contratación del Ecuador ha fortalecido un sistema claro y participativo el cual, fue calificado en el 2017 por el Banco Mundial, y unos de los objetivos es incrementar la efectividad en los procesos de adquisición y abastecimiento a los centros de salud. Según la CGE (Contraloría General del Estado), se cumplió y menciona que “Hubo programación y planificación” en fármacos, alcanzaron ahorros por más de \$ 300 millones y más de 8 participantes por cada medicamento. Igualmente, el Ministerio de Salud Pública, IESS, ISSFA e ISSPOL, consolidaron sus demandas de medicamentos, el cual significa una buena efectividad de recursos (Telégrafo, 2017).

Debido a un estudio realizado por la SERCOP y del Banco Mundial, el cual resultó contratos en \$18.753 millones que se adjudicaron sin competencia alguna, y que se abusó de la contratación bajo la modalidad de régimen especial, aunque en la ley menciona que se realiza en casos excepcionales como emergencia, pero su uso fue recurrente. Cabe recalcar, que en el rubro de comunicación social fue el que se utilizó más en el año 2016, en modalidad régimen especial. Desde el período 2013 hasta 2017, estableció en no continuar a una mayor competencia entre proveedores; es así, que el 73% de procesos obtuvo un solo oferente; por consiguiente, no realizaron procesos de puja hacia a la baja (El telégrafo, 2018).

En Ecuador, el servicio que brinda el Hospital Carlos Andrade Marín (HCAM) en Quito, por el cual no cumple con la expectativa y satisfacción al usuario puesto que presenta, desabastecimientos de medicamentos, para pacientes con VIH, trasplantados, y oncológicos. El problema surge por el número alto de afiliados, que se incrementó entre el 2011 al 2017. Según la entrevista con la usuaria Gabriela Hidalgo, reconoce que la situación del país, es complicado, porque ha aportado 21 años a la seguridad social, y no recibe el servicio justo. La falta de medicinas se concluye por 3 razones: Carencia de materia prima para la elaboración de medicinas, incumplimiento de proveedores, y atrasos de procesos de contratación. Los hospitales, tratan de reemplazar un fármaco con otras disponibles (Heredia, 2019).

En Ecuador, surge deficiencias en el servicio de Salud en IESS; puesto que, amerita la acumulación excesiva de afiliados asegurados, por el cual otorga un pésimo servicio ya que, no cumple con las necesidades del paciente; además, de la falta de atención oportuna como médicos generales y de especialistas, ya que la aprobación de una respuesta de una cita demora más de 4 meses; asimismo, el afiliado no accede a departamentos como ecografía, imagen, rayos x por la carencia de equipos, lo que provoca la inaceptación del servicio médico (Altamirano, 2017).

A nivel local, actualmente en el Hospital de salud en Guayaquil, se evidencia procesos de contratación engorrosos en la etapa preparatoria, es decir; el inicio de la elaboración del mismo, lo que podría causar dificultades en la compra de un bien o servicio; de tal manera que puede llegar al desabastecimiento de medicamentos, equipos médicos, y dispositivos médicos, dado que también se tiene que analizar la existencia de una relación, en cuanto a la calidad de servicio que brinda la unidad hospitalaria al usuario. Tal es el caso de la problemática presentada en el Hospital de Salud de Guayaquil; puesto que, manifiesta la carencia de equipos médicos en el área de Imagen lo que permitió que el Responsable Requirente de Mantenimiento, realice el tipo de proceso de contratación pública por Régimen Especial sobre la “Adquisición de Mantenimiento Preventivo para el Tomógrafo Toshiba, Alquilón 64 Serie: HCB0983643”.

Lo que se pudo constatar en la ejecución de Fase preparatoria del proceso de contratación pública, una inadecuada elaboración en la documentación en términos de referencia, ya que se expone como una compra de un bien, por tanto, es erróneo ya que, el contrato es de

mantenimiento preventivo lo que implica como un servicio, además no especifica el tiempo del contrato, el cual no aseguró una correcta contratación; lo que concluye en una declaratoria en desierto, es decir; que no se recibió el servicio solicitado. El presente estudio pretende en diagnosticar si los encargados que elaboran los procesos de contratación tienen un avanzado conocimiento, intermedio o bajo en ejecución de procesos de contratación pública; además, analizar si estas inconsistencias de compras tienen una relación con el servicio de calidad; entre la comparación de expectativa y percepción hacia los usuarios del área de imagen.

A continuación, se determinará los trabajos previos a nivel internacional y nacional referente al trabajo de investigación, por ende, se acoge al trabajo realizado por los autores Pedraza, Verástegui y González (2014), en su trabajo de tesis denominado “Evaluación de Calidad del Servicio en la Administración Pública en México en Sector Salud”, determinaron como objetivo general, analizar la calidad de servicios y la gestión de la infraestructura biomédica en el sector salud de administración pública, siendo un trabajo de campo con un nivel descriptivo. Su población de estudio son usuarios hospitalaria, sin embargo, mediante a su complejidad con la aplicación de muestreo probabilístico, se optó en determinación por la muestra cuantitativa no probabilística como voluntarios, el cual se logró obtener a 349 usuarios, es cuantitativo y su diseño es no experimental.

Como resultado, se concluyó en determinar la variable de interés, el cual establece cinco dimensiones como la empatía, tiempo de espera, confiabilidad, instalaciones y capacidad de respuesta, mediante la aplicación de la encuesta se valoró un resultado de servicio moderado, en tiempo de espera y suficiencia en respuesta; el usuario señala que, si tuviera la capacidad financiera podría atenderse en un sector privado, para evitar molestias en tardanza en el tiempo de atención de salud en emergencia. El cual precisa que mejore la atención y servicio, con la finalidad de implementar nuevas estrategias, y/o programas, asimismo; es recomendable también, la capacitación del personal puesto que ayuda a mejorar el servicio a los usuarios, en relación a la empatía, la amabilidad y confiabilidad.

Según Purizaca (2018) en su tesis de maestría titulado “Procesos de contratación pública y metas presupuestarias del Instituto Materno, Perú”. El objetivo general, determinar la relación entre procesos de contratación públicas y metas presupuestarias; dimensiones como planificación, actuaciones preparatorias, métodos de contratación, contrato y ejecución y

dimensiones, meta presupuestaria de apertura, modificada y obtenida, el método hipotético deductivo, no experimental, población 150 trabajadores y muestra de 108. Como resultado se obtuvo que la relación fue positiva en ambas variables, dado que, define correlación positiva alta y de nivel moderada (var.1) y nivel en proceso (var.2), por ende, en el Instituto Materno se dará la capacitación al personal para que elabore con eficiencia los procesos y lograr la satisfacción al usuario; además, de que el directivo de la entidad, realice un favorable uso en asignaciones presupuestaria y logren con el cumplimiento de los objetivos programados.

Según Lostaunau (2018), en la tesis de maestría en Perú “Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional”, se procedió a analizar información entre satisfacción y la atención de calidad a los centros de rehabilitación; puesto que, no se han ejecutado las valoraciones previas al respecto; el objetivo general, determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención, 2018. Su tipo de investigación no experimental con corte transversal; correlacional en las dos variables, su población fue por todos los usuarios externos en turnos diurno en consulta externa un total de 123 pacientes, y muestra de 93 personas, se aplicó dos cuestionarios y método descriptivo; se concluye, con una relación significativa, moderada, entre el usuario y la atención; asimismo, una relación entre el usuario y fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles.

Una vez relacionados los trabajos previos internacionales citamos los siguientes trabajos nacionales según el autor Ramírez (2017) en tesis de maestría de “Análisis de los procesos de Compras del Departamento de Contratación Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado en Esmeraldas”, el objetivo general, diseñar un manual de procesos para mejorar la gestión de funcionarios como administradores de contratos, aplicando métodos inductivos, deductivo, matemáticos estadísticos, y tipo de investigación exploratoria, con muestra de 25 funcionarios; se aplicó instrumento de entrevistas, encuestas. Se concluye, bajos niveles de ejecución, no consideran un apropiado registro, control y archivo documental; asimismo, los deberes, atribuciones y responsabilidades que los funcionarios desconocen, no realizan un oportuno seguimiento de fechas de vencimientos de pólizas, finalmente la falta de capacitación sobre administradores de contratos por ejecución de administración de contratación pública.

Según Delgado (2017), en su tesis de maestría titulado “Gestión de la contratación pública y la calidad obra en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Perú, 2017”, el objetivo general determinar la relación entre la gestión de contratación pública y calidad de obra, su tipo descriptivo y correlacional, contiene 6 dimensiones, organización, dirección, control, ingeniería de obra, presupuesto de obras; población y muestra de 24 trabajadores de administración, logística, infraestructura y presupuesto, se realizó encuestas, métodos de análisis de datos. El resultado de ambas variables es mejorar las fases del proceso de contratación; asimismo, no se cumple con certeza en la institución ya que, de 8 a 10 funcionarios cumple “a veces” y “casi siempre” la misión y objetivos institucionales, y es importante que se efectuó por la percepción de calidad de servicios; se concluye, con el método Chi cuadrado, donde la contratación pública y su relación significativa con dimensiones calidad, planeación, organización, dirección y control.

Según Vera (2018), en su tesis denominado: “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica, Hospital de Salud en Milagro”, el cual estudió en determinar la satisfacción de necesidades del usuario, puesto que el problema es la atención que influye el tiempo de espera para que sean atendidos; otro factor, es la falta de especialistas en pediatría, y la falta de una buena explicación sobre la salud, tratamientos que debe de realizar el pediatra hacia los padres de familia. Por lo tanto, su objetivo general evaluar la afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia pediátrica, de este modo; determinó su metodología de investigación deductivo y enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación transversal analítica, y aplicación de herramienta para encuesta SERVQUAL, que se divide en cinco dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Como resultado, se estudiará la percepción del usuario en el Hospital de Salud en Milagro, tomando un total de 42 preguntas en cuestionario, donde se conoció el análisis sobre el servicio brindado del Hospital del IESS, y el grado de satisfacción con el Hospital General de Milagro, su muestra fue de 357 personas y obteniendo como resultados de insatisfacción por parte de los usuarios, donde se reflejó las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía, aunque se consideró parcialmente en estado “satisfecho” en capacidad de respuesta, se concluye de que, la unidad hospitalaria, realice un control interno e implementar nuevas estrategias a fin de mejorar en servicio y realizando constantemente encuestas a los usuarios.

Habiendo expuestos los trabajos previos, a continuación, se fundamentarán los antecedentes teóricos referente a las variables del problema de investigación según los autores Pérez A. y Pérez E., en su obra Manual de Contratos del Estado, determinan anteriormente su creación publicada en el país donde fue nombrada contratación administrativa o pública. El inicio de la contratación administrativa en el Ecuador se crea desde de la Ley de Hacienda en el siglo XIX y estuvo vigente mediados en el siglo XX; se estableció Ley de Licitaciones y Concurso de Ofertas. Posteriormente, se formaliza la normativa de la Ley de Contratación Pública; finalmente, se nombró en vigencia Ley Orgánica del Sistema de Contratación Pública, considerándose como un método de innovación, texto citado por (Ribadeneria, 2015).

Según Baldeón (2014), menciona que la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública incluye varios principios el cual es elemental para asegurar el procedimiento del contrato de adquisición, primordialmente con el principio de la publicidad, el cual da a conocer públicamente en el portal de compras públicas las ofertas de la entidad contratante para que, los proveedores puedan participar de acuerdo a sus requerimientos o necesidades de manera que , fomenta el crecimiento de las actividades comerciales del mismo, y además, el principio de la transparencia que es direccionado con valores éticos y morales para concluir eficientemente la realización de compras del Estado.

La contratación pública es aquella, que rige normas, principios, para un buen proceso en la gestión de la adquisición de los bienes o servicios que el estado ofrece a las instituciones públicas para proceder la relación comercial eficiente con los proveedores. El procedimiento de contratación pública es el mecanismo por el cual, las entidades públicas se abastecen de suministros y de recursos, por el cual se accede a un precio justo y a su vez de calidad, con la finalidad de lograr ahorros e invertir en obras públicas como carreteras, ampliar la infraestructura de salud, y de educación (Chiriboga, 2014).

Cabe recalcar, que la contratación pública lo que realiza es fortalecer los recursos en la economía nacional, tanto en las actividades productivas, industriales, comerciales y servicios; además, de los sistemas de contratación pública que corresponde a la eficiencia del manejo de fondos públicos; a través de ello, transmite la confianza en los gobiernos y gobernanzas. Las características de la contratación pública son determinadas en la ley, reglamento y resoluciones del SERCOP Ecuador. Por tanto, es el motor dinámico de la

economía de un país, debido a que, se maneja por normas de derecho público; puesto que, está sujeta a cambios y reformas a través de herramientas tecnológicas, y control en la prevención de la corrupción (López, 2016).

World Bank Group (2015), “Benchmarking Public Procurement”, en la actualidad la publicación de los procesos de adjudicaciones de contratos públicos se considera parte fundamental en la organización dependiendo mucho de sus procesos ampliamente sistemáticos. Es muy importante la información para los oferentes, al público y para el manejo del estado. Además, el estado de un país toma en consideración el riesgo, que puedan tener al no ofrecer el proceso de contratación pública de manera eficiente, debido a que los adjudicatarios puedan tomar acciones judiciales o rendición cuentas.

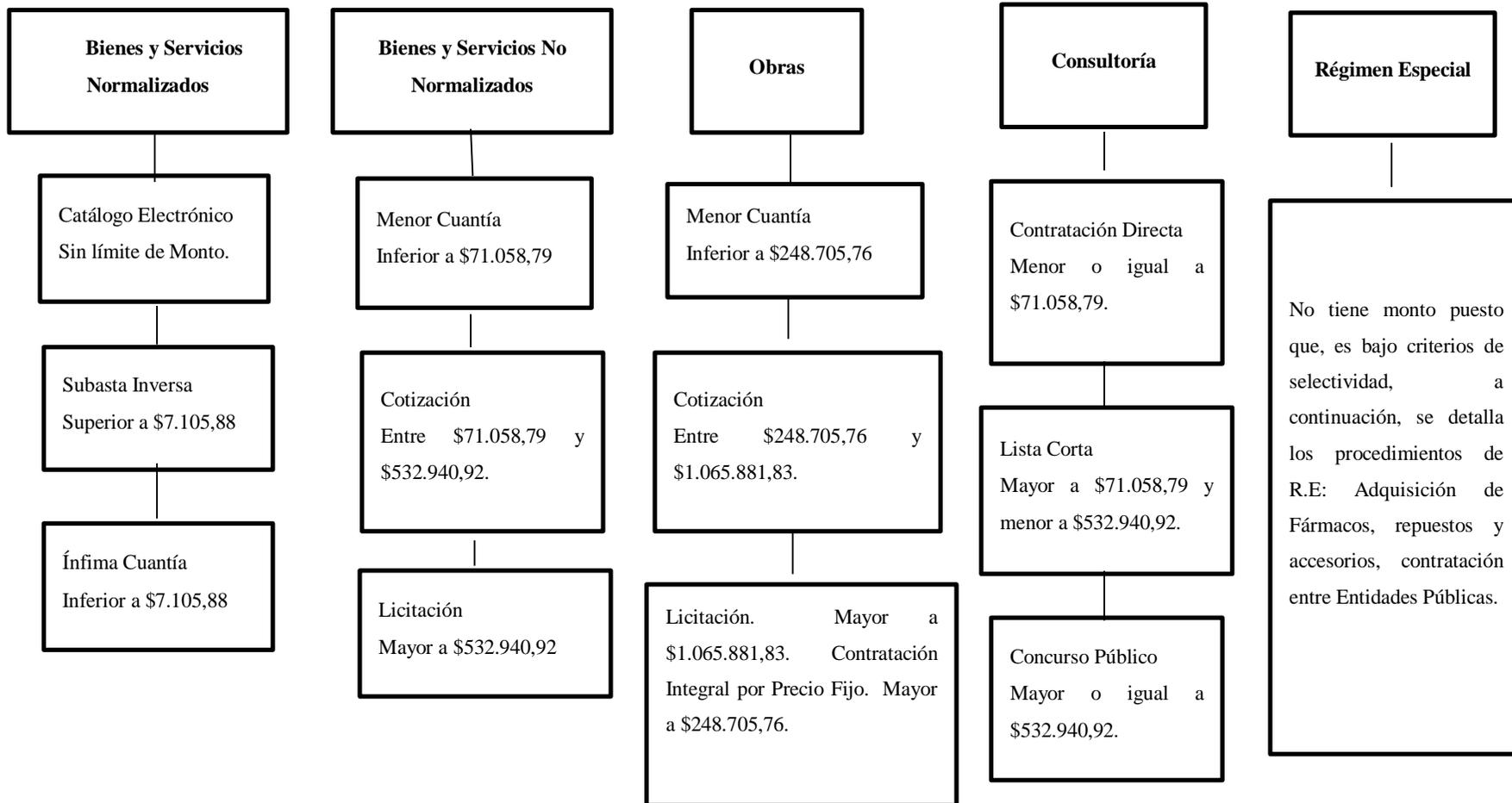
Para Bendis (2016), “3 Ways a Purchasing Process Optimizes your Business”, es fundamental las etapas del proceso de compra dado que, logra identificar las necesidades y especificar los datos relevantes de la compra con el fin de obtener para el aprovisamiento en la empresa, el comprador envía directamente los requerimientos al proveedor para así cubrir necesidades; lo cual conforman etapas como: registro de orden de compra, aviso anticipado de entrega de mercancía de proveedor y pago de bienes o servicios.

Los procedimientos de contrataciones públicas deben de regirse a lo que estipula el Artículo 4 de los Principios de la Ley Orgánica de Contratación Pública, lo que implica que las entidades estatales se alinean con los principios y aplicación de normas en sus contrataciones realizadas, para obtener efectividad en costos o precios adecuados, calidad, producto, obras, y servicios en el mercado (Solórzano, 2017).

En concordancia en Servicio Nacional de Contratación Pública SERCOP (2018), se identifica los 5 tipos de procedimientos de contratación pública; puesto que, el Hospital de la Salud aplica los de bienes y servicios normalizados y régimen especial, a continuación, se detalla en (Figura 1).

Subdirección General de Control Controversias e Intendencia de Investigación de Abuso del Poder de Mercado y Prácticas Restrictiva SCPM (2015), demuestra que, las entidades contratantes o del estado realizan los procedimientos de adquisiciones el cual deberá conocer las cinco Fases del Proceso de Contratación Pública y que intervienen lo administrativo,

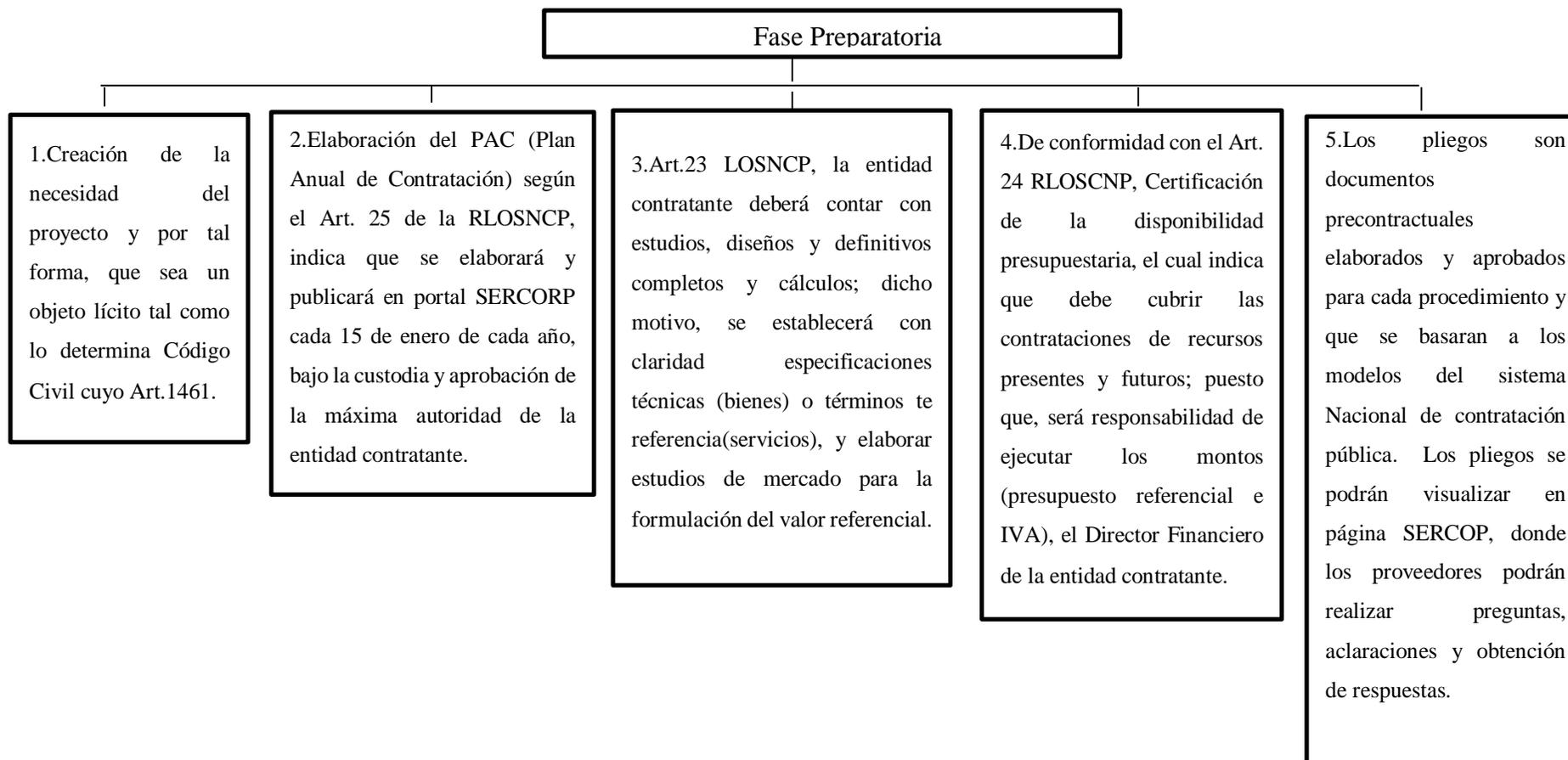
técnico y legal, a continuación, se detallará lo siguiente: 1.- Fase Preparatoria: Inicio del proceso de contratación pública; en base a términos y condiciones en la LOSNCP y RLOSNCP (Figura 2). 2.- Fase Precontractual: Es selección del proveedor con la mejor oferta, requerimientos, y estudios definidos en proceso (Figura 3). 3.-Fase Contractual: Ejecución e implementación (Figura 4). 4.- Fase de Ejecución y 5.-Evaluación y Liquidación (Figura 5).



*Figura 1 Tipos de Procedimientos de Contratación Pública*

**Fuente:** SERCOP

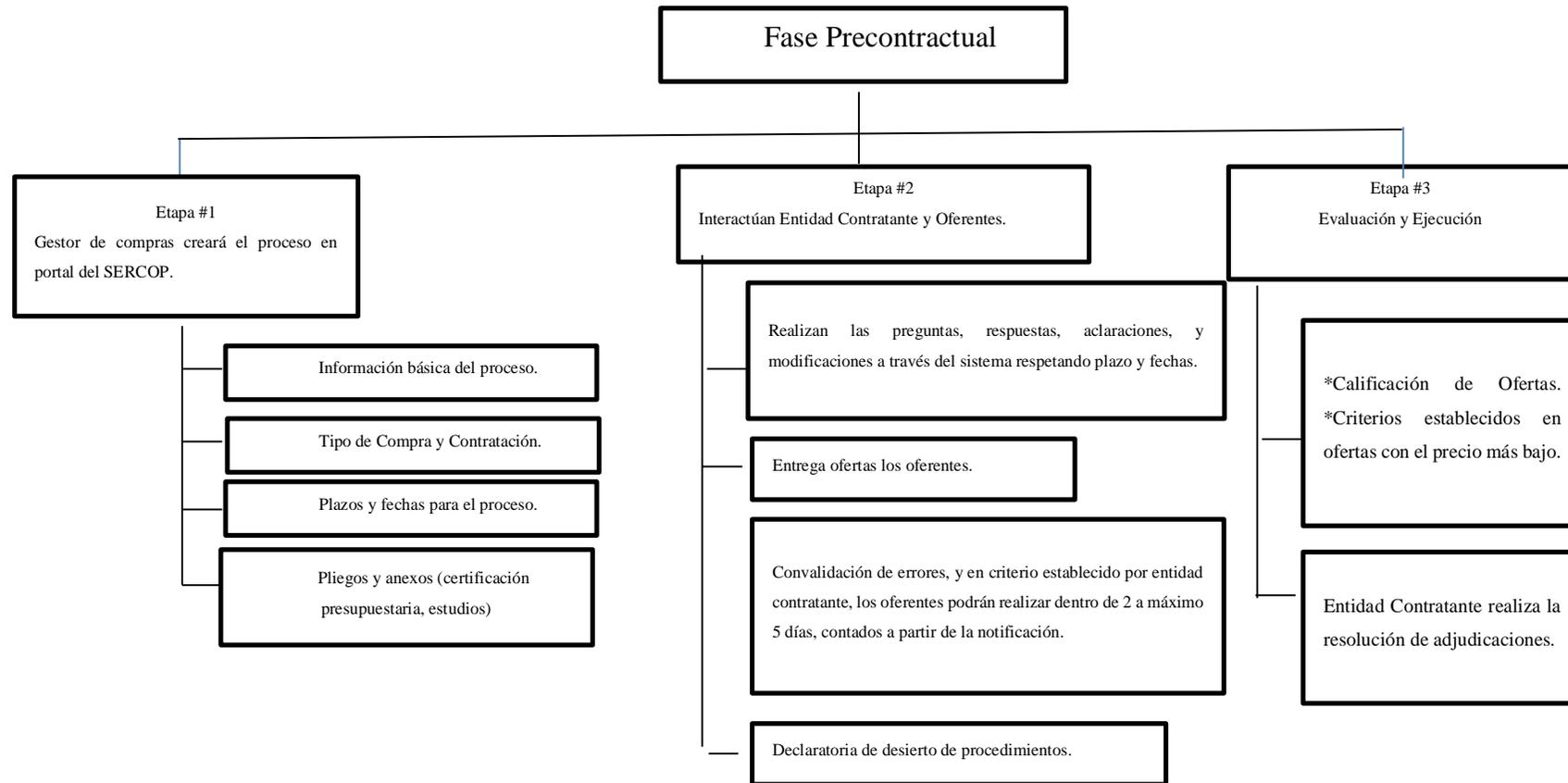
**Elaborado por:** Ing. Eliana Astudillo.



*Figura 2 Fase preparatoria*

**Fuente:** SCPM

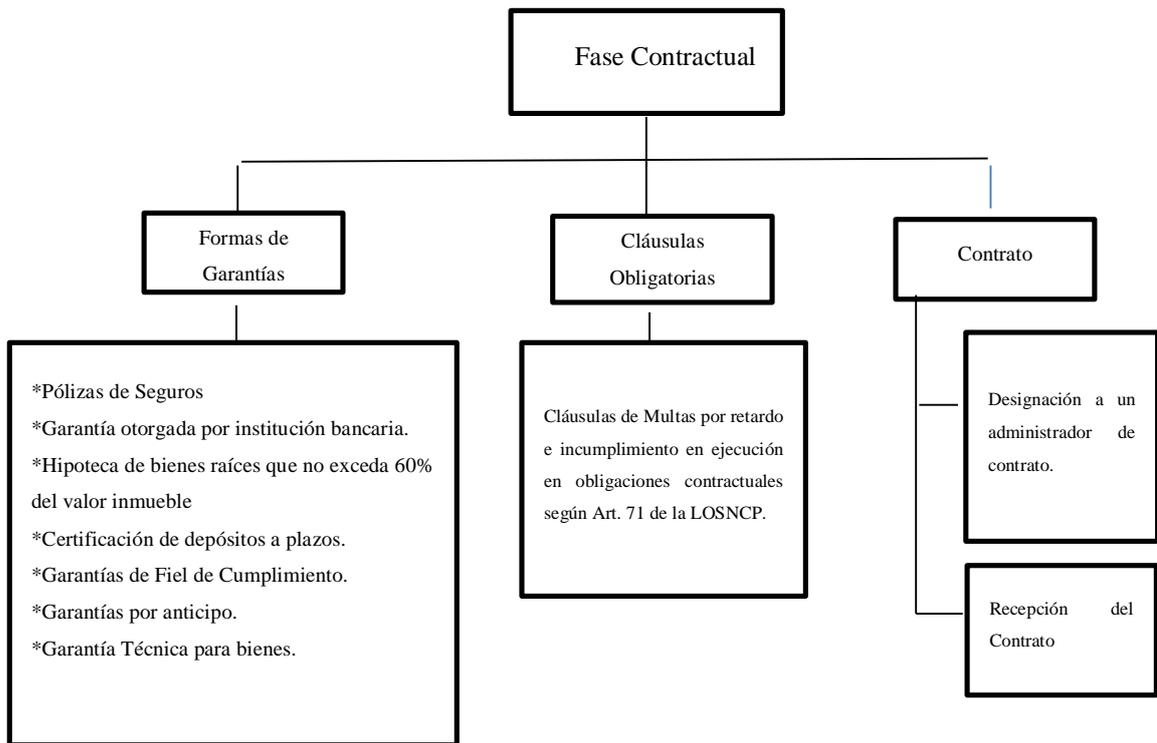
**Elaborado por:** Ing. Eliana Astudillo.



*Figura 3 Fase Precontractual*

**Fuente:** SCPM

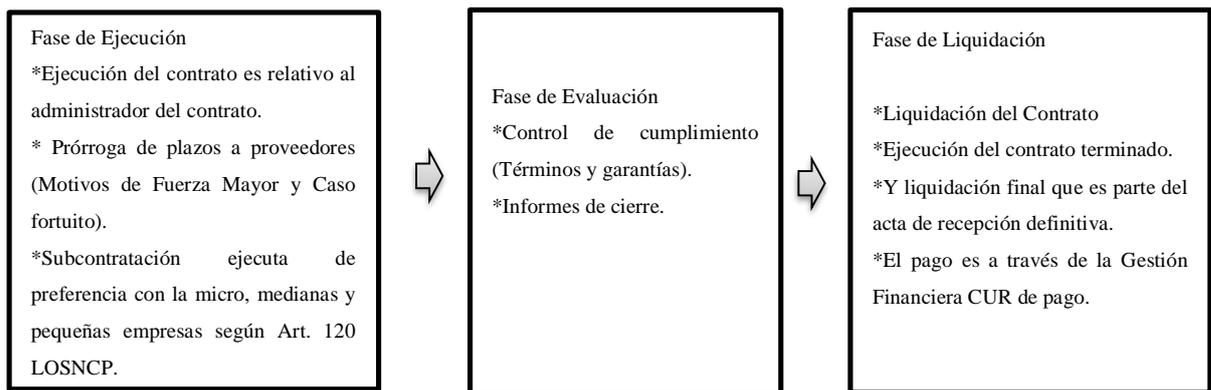
**Elaborado por:** Ing. Eliana Astudillo



*Figura 4 Fase Contractual*

**Fuente:** SCPM

**Elaborado por:** Ing. Eliana Astudillo.



*Figura 5 Fase de Evaluación, Liquidación y Evaluación*

**Fuente:** SCPM

**Elaborado por:** Ing. Eliana Astudillo.

De acuerdo a la Subdirección General de Control Controversias e Intendencia de Investigación de Abuso del Poder de Mercado y Prácticas Restrictiva SCPM (2015), se observan 10 principios de la contratación pública a continuación se detalla:

1. **Legalidad:** Se refiere que los actos de la administración pública y de los proveedores, no podrían actuar de su propio criterio; de tal manera, deberán de respetar y de regirse del argumento de la ley.
2. **Trato justo:** Se refiere en la relación entre a entidad contratante y el proveedor, y que ambas partes actúen con el valor de la transparencia, la ética y la moral, además; deberá en imponer la equidad o equilibrio en la etapa precontractual y contractual, con la finalidad de que ninguno de los dos se vea afectados de tal manera, evitar de que perjudiquen los intereses del Estado y asimismo, de que los servidores públicos eviten ser subjetivo.
3. **Igualdad:** Se explica que el Sistema Nacional de Contratación Pública asegura la igualdad, y derechos a los oferentes dentro de un proceso de contratación.
4. **Calidad:** El cual la entidad contratante promueve la ejecución de los procesos de contratación pública con eficiencia y eficacia, cumpliendo los estándares de calidad, y a su vez con la especificación técnica.
5. **Vigencia Tecnológica:** El estado establece la utilización de tecnología o última generación en los procedimientos de contrataciones públicas, para poder asegurar los bienes de esta vigencia tecnológica, y lo que ofrece la probabilidad de competir con otros países.
6. **Oportunidad:** Los procedimientos de contratación se deberán ejecutar con eficiencia, y oportuna, con la finalidad de lograr un buen rendimiento para los recursos del Estado.
7. **Concurrencia:** En lo que establece de la Ley SNCP, el proceso de contratación afianza la oportunidad de la aportación de los miembros de la sociedad con el fin de ejercer el derecho como proveedores del estado.
8. **Transparencia:** Se refiere que los procesos de contrataciones públicas se manejen bajo la ética y la moral, con el objetivo de disminuir el riesgo o corrupción.
9. **Publicidad:** Es decir, el medio de información pública y gratuita, el cual constituye el acceso el acceso de la página en el Portal de Compras Públicas de tal manera, se puede visualizar, convocatorias, entre otros, para lograr que el estado tenga mayores

ofertas y asimismo que los proveedores puedan participar de acuerdo al requerimiento que le establezca la entidad contratante.

10. Participación Nacional: Es decir, la participación local, regional y nacional, con el objetivo de aumentar en el desarrollo empresarial ecuatoriano.

A continuación, se establece teorías relacionadas sobre la calidad de servicios, según Garvin (2015), profesor de Harvard propone 8 dimensiones de calidad de un servicio o producto a continuación, se detalla: 1.- Desempeño: está relacionado a la característica de un producto. 2.- Características (adicional), se refiere a un valor agregado o complementar de un producto o servicio. 3.-Fiabilidad: es la durabilidad de vida útil por desempeño de producto o servicio. 4.- Conformidad al Diseño: es el cumplimiento de especificaciones de producto o servicio. 5.-Durabilidad: es la vida útil de un producto, tiempo de eficacia, antes de que sea reemplazado.6.-Calidad de servicio: es la calidad de atención y la facilidad de reparación de producto. 7.-Estética: es subjetiva en cuanto el producto sea percibido por sentidos. 8.-Calidad percibida: es cuando el cliente se impresiona por producto o servicio, sea por promoción, opiniones, otros.

Según Parasuraman, Zeitham y Berry (1985) citado por (Ros, 2016), interpreta el valor de la calidad de servicio como clave fundamental en la percepción que se obtiene sobre el servicio que reciben los clientes. Estos autores desarrollaron el modelo de Escala de SERVQUAL, que pretende medir y recolectar puntuaciones sobre la calidad de servicios entre la diferencia de expectativas y percepciones de clientes. De manera que, propone dos secciones, la primera sección, contiene 22 ítems y sirve para identificar las expectativas del cliente en relación al servicio.

La segunda sección, se dispone en 22 ítems con la finalidad de medir la percepción de calidad de servicio; tomando en cuenta la valoración de una escala llamada Likert de 7 puntos, que significa (1: primero, totalmente en desacuerdo, 7: totalmente de acuerdo). Puntuación SERVQUAL= puntuación de la percepción (Sección 2) – puntuación de las expectativas (Sección 1). Además, también los autores realizan una tercera sección para lograr las puntuaciones de la evaluación de clientes, en relación a las cinco dimensiones como fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, ejecutando una distribución de escala de 100 puntos.

Para Parasuraman, Zeithamil y Berry (1988), interpreta la calidad de servicio como la excelencia y la gran valoración que se le establece al cliente citado por (Ros, 2016). Por lo cual, cumple la calidad una función directamente con la percepción que tiene el cliente con respecto al producto o servicio que la empresa comercializa, a su vez, se puede establecer expectativas donde el usuario o cliente espera de un producto o servicio.

Según Barroso (2000), fundamenta la calidad de servicio como la comparación entre lo que cliente espera recibir, que significa las expectativas, y lo que el cliente recibe es decir la percepción o resultado del servicio citado por (Figueroa, 2015). En efecto, indica en el momento que el cliente adquiere un producto o servicio lo cual, permitirá tener una percepción, por otro lado, hacia los usuarios cuando se realiza un mayor el cumplimiento de expectativas de servicio y calidad, por ende, será mayor satisfacción a los usuarios.

Según Gronroos (1984), establece modelo llamado Nórdico y es asociado a la calidad de imagen corporativa, una favorable evaluación de calidad percibida se consigue cuando la calidad experimentada cumple con expectativa de clientes. El modelo aporta la comparación del servicio esperado con el servicio recibido. El autor determina 2 dimensiones: Calidad Técnica: mide el resultado de lo que el cliente recibe; es decir, cuando el cliente adquiere un servicio obtiene experiencia con la empresa. Calidad Funcional: mide cuando el servicio es entregado y no solamente direcciona al servicio recibido sino también a la forma, es decir, al trato hacia el cliente. Cabe destacar, que la calidad total percibida no solamente influye en la relación de la calidad Técnica y Funcional; sino más bien, se desprende por la diferencia de la calidad esperada y la calidad experimentada citado por (Ros, 2016).

Es preciso señalar que, según los autores Parasuraman, Zeithamil y Berry (1988), indica sobre los factores que el cliente evalúa en la calidad de servicio; puesto que, en definitiva, establecieron cinco dimensiones a continuación se detalla cada una: Tangibilidad: Son los aspectos, apariencia de los equipos, instalación física y el personal que labora en la empresa. Fiabilidad: Como el propio término lo menciona es fiable o cuidadosa, es decir; es el ofrecimiento del servicio confiable y prometido. Capacidad de respuesta: Es la predisposición que tiene la empresa para ofrecerle al cliente el servicio de manera eficaz. Seguridad: Es la atención que los empleados demuestra partiendo de confianza y credibilidad hacia el cliente. Empatía: Es ponerse en lugar del otro y en relación al tema empresarial; es esforzarse en conocer al cliente y entender sus necesidades citado por (Jaramillo, 2017).

Debido a la segunda variable del presente informe de investigación, el cual determina calidad de servicio, se escoge la teoría de Parasuraman, Zeitham y Berry, puesto que se identifica las cinco dimensiones que logra medir la diferencia entre la expectativas y percepción hacia el usuario, y será de beneficio para el informe de investigación ya que, por medio de esta teoría se podrá conocer al usuario desde la Escala Likert excelente, muy bueno, bueno, regular y pésimo del servicio de imagen de la unidad hospitalaria; y con el fin de tomar estrategias para su mejora continua.

Todo lo anterior lleva a la siguiente formulación del problema: ¿Cuál es la relación entre el proceso de contrataciones públicas y su calidad de servicios en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019?

La justificación del presente estudio cobra relevancia porque, permite conocer la relación que existe entre los procesos de contratación pública y la calidad de servicio; por tal razón, se determinará el nivel de dominio y conocimientos de los encargados que realizan los procesos de contratación pública ya que, el motivo es de encontrar los principales errores que se pudieran estar cometiendo en las cinco etapas que pertenecen en los procesos de contratación pública; a su vez las causas de que los procesos sean declarados como desiertos, ya que repercute en retrasos y postergaciones en contratos; cabe recalcar, que obteniendo la información recolectada, contribuirá con beneficios a los profesionales que realizan los procedimientos con la finalidad de tomar acciones correctivas y para un mejor propósito en el Hospital de la Salud.

Por otro lado, se justifica el estudio en la calidad de servicio porque, al conocer las dimensiones, se podrá comprender la importancia de lograr un servicio de calidad y de atención a los usuarios. El motivo de la información obtenida será para que, se identifique las falencias o necesidades que se puedan presentar, cuyos beneficiarios son directamente a los usuarios ya que, el propósito es brindarle un servicio con eficacia y de la buena atención eficiente. Cabe recalcar, el presente estudio de investigación ayudará a obtener un mejor desempeño con respecto a la gestión de compras públicas ya que, al conocer las necesidades del mismo, se podrá brindar un servicio de calidad por parte del personal de la salud, debido a que, se estaría cumpliendo en el tiempo oportuno tanto en los procesos de contratación y la atención con el usuario, lo que aumentará la confianza en servicio y el prestigio del hospital de la Salud en Guayaquil.

En la investigación plantearemos las siguientes hipótesis, de manera general: existe relación entre los procesos de contratación pública y la calidad de servicios en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019. A continuación, detallaremos las hipótesis específicas He1. Existe relación significativa entre los procesos de contratación pública y la tangibilidad en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019; He2. Existe relación significativa entre los procesos de contratación pública y la fiabilidad en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019; He3. Existe una relación significativa en los procesos de contratación pública y la capacidad de respuesta en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019; He4. Existe una relación significativa en los procesos de contratación públicas y la seguridad en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019; He5. Existe una relación significativa en los procesos de contratación públicas y la empatía en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019.

Como respuesta a la problemática se plantearon los siguientes objetivos, como objetivo general se estableció determinar la relación entre los procesos de contratación pública y su calidad de servicios en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019, como objetivos específicos se establecieron los siguientes, Oe1. Establecer la relación entre los procesos de contratación pública y la tangibilidad en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019; Oe2. Analizar la relación entre los procesos de contratación pública y la fiabilidad en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019; Oe3. Determinar la relación entre los procesos de contratación pública y la capacidad de respuesta en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019; Oe4. Evaluar la relación entre los procesos de contratación pública y la seguridad en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019; Oe5. Identificar la relación entre los procesos de contratación pública y la empatía en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de Investigación

#### 2.1.1 Nivel de estudio

**Descriptivo:** Martínez (2018), define que la investigación de tipo descriptivo, es aquella que se caracteriza de una realidad en situaciones, eventos, población, grupos, personas, fenómeno, y sujeto al estudiar, por el cual, se ocupa en determinar lo que ocurre dentro de la problemática de investigación. En el trabajo de investigación es descriptivo dado que, la recolección de datos fue lograda de la realidad, lo que también, permite medir las variables de estudio con el propósito, de plantear de una manera cualitativa y cuantitativa para posterior, obtener los resultados correspondientes en el trabajo investigativo.

**Correlacional:** Mejía (2019), la correlación es utilizada para relacionar entre una o dos variables, sin plantear una variable adicional, permite la correlación también, en cambiar una variable a la otra variable, con el fin de obtener resultados esenciales y que a su vez puedan fortalecer en el estudio. En presente trabajo investigativo es correlacional y se realiza cuando el investigador establece en medir la relación de ambas variables de estudio; el objetivo es establecer variables si se relacionan entre en sí, además de diagnosticar las relaciones de causas y efecto entre variables.

#### 2.1.2 Diseño de Estudio

**No Experimental:** Raffino (2018), señala un tipo de búsqueda a través de experimentos puesto que, los datos deben de ser rigurosos con métodos y documentos; en definitiva, este tipo de investigación no manipula deliberadamente las variables, debido a que, sus declaraciones ya han sucedidos y no procede en variar intencionalmente las variables independientes, además; de realizar la observación en el fenómeno, para luego analizarlos. Es aplicado en el presente estudio donde las variables no pueden ser manipuladas y la observación de situaciones ya existentes, misma que logra mejorar el estudio de investigación.

**Transversal:** Cabezas, Andrade y Torres (2018), indica este tipo de investigación en describir las variables, analizar un estudio de interrelación, recolectar información de una población o muestra en un momento dado, por ejemplo: El número de personas que padecen

de cáncer, determinar el nivel de calificación de excelencia de un producto x en una localidad, entre otros. En el presente estudio, es aplicado el tipo transversal el cual, permite que las variables de investigación sean presentadas en un tiempo específico.

**Cuantitativo:** Hernández (2014), un enfoque cuantitativo de investigación es recolectar y examinar datos de información con el propósito, de justificar las hipótesis, a fin de la evaluación numérica, utilización de análisis estadísticos, para pretender resultados factibles y de la creación de fidelidad en patrones de población. En el trabajo investigativo, es de enfoque cuantitativo dado que se aplicó la técnica de instrumentos de cuestionarios y test de conocimientos con la finalidad de obtener las soluciones dadas en el caso y en referencia al autor.

## **2.2 Variables y Operacionalización.**

### **2.2.1 Variables.**

Las variables son:

$V_1$  = Procesos de la Contratación Pública

$V_2$  = Calidad de Servicio

#### **Variable 1 Proceso de Contratación Pública.**

Según Vásquez (2017), puede ser definida como la rama de Derecho Administrativo que se ocupa de las necesidades y requerimientos institucionales, la planificación orgánica, presupuestaria y financiera, los procedimientos precontractuales, la ejecución contractual, actos y contratos administrativos, por parte de entidades del sector público en la que se involucre recursos públicos, para la celebración de contratos de adquisición de bienes, ejecución de obras, prestación de servicios, y consultoría.

#### **Variable 2 Calidad de Servicios.**

Castillón y Cochachi (2014), señala que, la calidad de servicios, es un aspecto fundamental que tiene por objetivo fidelizar a una masa crítica de clientes. Esto radica de la importancia de medir la calidad del servicio para establecer objetivos claros, identificar problemas y comparar la situación dentro del proceso de cambios; también mide la satisfacción del consumidor que puede cuantificarse por las expectativas.

## 2.2.2 Operacionalización de las Variables.

**Tabla 1.**  
**Operacionalización de la Variable 1: Procesos de Contratación Pública**

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala
Procesos de Contratación Pública	Puede ser definida como la rama de Derecho Administrativo que se ocupa de las necesidades y requerimientos institucionales, la planificación orgánica, presupuestaria y financiera, los procedimientos precontractuales, la ejecución contractual, actos y contratos administrativos, por parte de entidades del sector público en la que se involucre recursos públicos, para la celebración de contratos de adquisición de bienes, ejecución de obras, prestación de servicios, y consultoría (Vásquez, 2017).	Fase Preparatoria	Los procesos de contratación pública se dedica a los requerimientos de la institución cumpliendo una celebración de contratos con proveedores para adquirir bienes, servicio, obras y consultorías, en esta variable intervienen cinco dimensiones como, fase preparatoria, fase precontractual, fase contractual, fase de ejecución, liquidación y evaluación contractual; debido a que, se evaluará en instrumento de encuesta un cuestionario de test de conocimiento a los encargados que elaboran los procesos de contratación pública.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprende fase preparatoria.</li> <li>• Cumplimiento de 15 días del mes de enero de cada año.</li> <li>• Especificaciones Técnicas y Términos Referencia.</li> </ul>	Ordinal
		Fase Precontractual		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fase precontractual.</li> <li>• Declaratoria de desierto.</li> <li>• Suscripción del contrato.</li> </ul>	
		Fase Contractual		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formas de garantías.</li> <li>• Requisito del contrato.</li> <li>• Cláusula obligatoria en un contrato.</li> </ul>	
		Fase de Ejecución		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prórroga de plazos en el contrato.</li> <li>• Contrato complementario</li> <li>• Ejecución del contrato.</li> </ul>	
		Liquidación y Evaluación Contractual		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liquidación del contrato.</li> <li>• Liquidación económica.</li> <li>• Evaluación en el procedimiento de contratación pública.</li> </ul>	

Elaborado por: Ing. Eliana Astudillo Freire

**Tabla 2.**  
**Operacionalización de la Variable 2: Calidad de Servicios**

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala
Calidad de Servicio	Calidad de servicios, es primordial porque tiene como objetivo fidelizar a clientes. Esto radica en medir la calidad del servicio para establecer objetivos claros, identificar problemas y comparar la situación dentro del proceso de cambios; también mide la satisfacción del consumidor que puede cuantificarse por las expectativas (Castillón & Cochachi , 2014).	Tangibilidad	Está plenamente en cumplir la percepción y expectativas del usuario puesto que, contiene 5 dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, el cual se aplicará instrumentos de cuestionario para evaluar a los usuarios en donde se atienden en área de imagen con el propósito de recolectar información de la calidad y servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos médicos.</li> <li>Exámenes. entregados en físicos (Resultado Final).</li> <li>Instalaciones del área de imagen.</li> </ul>	Ordinal
		Fiabilidad		<ul style="list-style-type: none"> <li>Principio a fin le ofrece un buen servicio.</li> <li>Le ofrece en el tiempo acordado.</li> </ul>	
		Capacidad de repuesta		<ul style="list-style-type: none"> <li>Le ofrece un servicio rápido y ágil.</li> <li>Responder a sus preguntas.</li> </ul>	
		Seguridad		<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad sobre el servicio</li> </ul>	
		Empatía		<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención personalizada al usuario.</li> <li>Horario de atención adecuado al usuario.</li> </ul>	

**Elaborado por:** Ing. Eliana Astudillo Freire.

## 2.3 Población, Muestra y, Muestreo.

### 2.3.1 Población

Según Kenton (2019), “en términos estadísticos establece la población como un conjunto de personas, grupo, eventos, u otras características que se desea estudiar. De tal manera que, la población investigada es una observación de sujetos agrupados por una cualidad común”. La población representativa para el presente trabajo de investigación son las personas encargadas de los procesos de contratación pública en el Hospital de Salud, por lo cual se detalla la siguiente tabla correspondiente a la primera variable:

**Tabla 3.**  
**Población Variable 1: Procesos de Contratación Pública**

ORDEN	POBLACIÓN	CANTIDAD
1	Responsable Requirente	2
2	Administrador del Contrato	2
3	Analista de Compras Públicas	3
	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

**Elaborado por:** Ing. Eliana Astudillo Freire.

En la segunda variable “Calidad de Servicios” se desconoce el tamaño de población de usuarios que se atienden en el área de imagen por lo cual, se procederá también un muestreo para saber el número de personas para la realización de cuestionario. Por tal razón, afirma Rodríguez, Pierdant y Rodríguez (2014), “la población infinita que, es el número de elementos que no pueden listarse en la totalidad, es decir; no se conoce el último elemento que conforma la población”. Se detalla lo siguiente en tabla:

**Tabla 4.**  
**Población Variable 2: Calidad de Servicio**

ORDEN	POBLACIÓN	CANTIDAD
1	Usuarios área de imagen	Población Infinita

**Elaborado por:** Ing. Eliana Astudillo Freire.

### 2.3.2 Estudio Censal

El estudio censal para el autor Hernández (2016), define que, “son operaciones estadísticas puesto que, no se formula con muestra, de tal manera que se considera toda la población para realizar el análisis del fenómeno de estudio”. Para este trabajo de investigación, es empleado el estudio censal puesto que, tiene un número reducido en la primera variable y es, conformada por 7 funcionarios públicos que son los responsables requirentes, administradores de contratos, y gestores de compras públicas en el Hospital de la Salud de Guayaquil.

### 2.3.3 Muestra

Según Kenton (2019), “la muestra es una parte de la población o la representación de un todo, es decir, es el subconjunto o porción pequeña de casos o individuos, cuyo objetivo es determinar el análisis del presente de estudio de investigación”. Por lo tanto, en el presente trabajo de investigación en el Hospital de la Salud se calculará la muestra en la segunda variable Calidad de Servicio, se aplicó la población infinita siendo una variable cuantitativa, a continuación, se detalla la fórmula para extraer la muestra:

Fórmula: 
$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$$

Dónde: 
$$n = \frac{1.96^2 * 0.91 * 0.09}{0.05^2}$$

n: # de muestra

P: Posibilidad que ocurra evento 0.91

Q: Posibilidad que no ocurra evento 0.09

E: error 0.05

Z: nivel de confianza 1.96

Resultado: 
$$\text{Muestra } (n) = 126 \text{ Usuarios}$$

Por tanto, se identifica n= 126 usuarios en área de imagen en el Hospital de Salud en Guayaquil, el cual se consideró en el tema de investigación las cinco dimensiones del servicio de calidad con el fin de conocer la perspectiva y expectativa del usuario según los niveles de calificación, excelente, muy bueno, bueno, malo y pésimo.

### 2.3.4 Muestreo

**Muestreo No Probabilístico:** Fielding, Lee, y Blank (2016), define que, es una técnica de muestreo, y se aplica en las investigaciones exploratorias como encuesta piloto, por el cual no se considera un proceso de selección aleatoria sino seleccionar una muestra según el criterio del investigador, es decir; aquellos individuos que lleguen a cumplir cualidades que beneficien la investigación, y que por ende será parte de la muestra. Por tal motivo, en el Hospital de la Salud en el período de la primera semana con fechas del lunes 4 al viernes 8 de noviembre asistieron 140 usuarios en el área de imagen, a continuación, se detalla la distribución de días que asistieron los usuarios:

**Tabla 5.**  
*Cronograma primera semana de noviembre, pacientes servicio de imagen*

Días	Fechas	Cantidad de pacientes
Lunes	4 -11- 2019	50
Martes	5 -11- 2019	40
Miércoles	6 -11- 2019	5
Jueves	7 -11- 2019	35
Viernes	8 -11- 2019	10
Total		140

**Elaborado por:** Ing. Eliana Astudillo Freire.

Por lo antes expuesto, se aplica el muestreo no probabilístico para la segunda variable de estudio; puesto que, dentro de la totalidad de 140 usuarios, el investigador consideró una muestra de 126 usuarios, distribuidos en la cuarta semana en los días 25 al 29 de noviembre a continuación se detalla lo siguiente:

**Tabla 6.**  
*Cronograma en cuarta semana de noviembre, pacientes servicio de imagen*

Días	Fechas	Cantidad de pacientes
Lunes	25-11- 2019	45
Martes	26 -11-2019	36
Miércoles	27 -11-2019	5
Jueves	28 -11-2019	32
Viernes	29 -11-2019	9
Total		126

**Elaborado por:** Ing. Eliana Astudillo.

Por consiguiente, se realizó el cuestionario para el estudio a los usuarios que asisten en el área de imagen, mediante la ejecución del muestreo por conveniencia, ya que facilita al investigador, seleccionar individuos disponibles con el fin de conseguir la valoración de la atención que se le brinda la unidad hospitalaria hacia el usuario.

### **2.3.5 Criterios de selección.**

**Criterios de Inclusión:** Se consideró como criterio de inclusión a los integrantes del departamento de compras, departamento de imagen y los responsables del consentimiento informado por parte de la Gestión de Docencia e Investigación del Hospital de la Salud, todos estos integrantes tienen conocimiento del procedimiento de contratación pública y los usuarios que fueron determinados mediante la muestra, que también forma parte de la inclusión.

**Criterios de Exclusión:** Se valoró como criterio de exclusión a los profesionales que no participan en los procedimientos de contratación pública, siendo estos la secretaria del departamento de imagen que gozan con el permiso de maternidad, asistente de compras que gozan de las vacaciones y el responsable requirente que por motivos de salud no fue participe de las evaluaciones.

### **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

**Técnica:** Hernández, Fernández y Baptista (2014), define “la técnica, para reunir información dado que, el investigador accede a su conocimiento, para resolver el problema de estudio”. En el informe de investigación se empleó la técnica de las encuestas para recolectar información de la variable de calidad de servicios, a través de una muestra de 126 usuarios que se atienden en el área de imagen. Además, Se efectuó en el presente estudio la escala Likert para conocer la percepción, actitudes sobre el servicio que le ofrece la unidad hospitalaria, a fin de analizar los resultados de una manera eficiente con respecto a los objetivos del estudio y de obtener una amplia información sobre la validación de hipótesis; por lo tanto Martínez (2017), define “la escala Likert como la representación que todo investigador utiliza para las encuestas del estudio y medir el desacuerdo o acuerdo en percepción, actitudes, de un servicio o producto x”.

**Lista de Cotejo:** Giraldo (2015), define “la recolección de información que permite evaluar aspectos como las capacidades, conductas y habilidades, el cual comprende como un instrumento de verificación y que acepta solo dos alternativas: si, no; lo logra, o no logra, entre otros”. Se empleó en la primera variable “Proceso de Contratación Pública”, la técnica de lista

de cotejo, a fin de recolectar información sobre la capacidad y conocimientos de los encargados que realizan estos procedimientos y de lograr otro criterio de percepción sobre la variable de investigación.

**Encuesta:** Yuni y Urbano (2014), define “la recolección de información de un trabajo de investigación con la elaboración de listas de preguntas y respuestas, con el propósito de que sea tratada de la forma estadística, desde un criterio cuantitativo”. En la segunda variable de estudio, se aplicó la técnica de encuestas dirigidas a los usuarios del área de imagen, con el propósito de conseguir para la obtención de datos de la realidad problemática para finalmente, recolectar información y determinarlo estadísticamente.

**Instrumento:** Yuni y Urbano (2014), que el instrumento de investigación, se realiza por medio de una indagación de cuestionario por el cual; fundamenta en recoger información de respuestas (aprueban, desaprueban, de acuerdo, en desacuerdo) a través, de una serie de preguntas respecto al fenómeno de estudio, es muy importante, porque el investigador, almacena, obtiene, información con el fin de dirigirse a la validación del problema o fenómeno de estudio, por el cual en el presente estudio, se efectuará cuestionario que permitirá adquirir resultados de forma concreta, y está direccionado el cuestionario 1 para analizar la variable Procesos de Contratación Pública (Anexo 1) y para la Variable de estudio 2, el instrumento de cuestionario de preguntas, para lograr la valoración de acuerdo a la calificación del servicio (Anexo 4). A continuación, se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 7.**  
**Instrumentos de las Variables**

<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>ESCALA</b>
Lista de Cotejo	Cuestionario de Test de conocimiento y recolectar información a los participantes que ejecutan los procesos de contratación pública.	Servidores Públicos	Ordinal
Encuesta	Cuestionario para recolectar información a los usuarios en el área de imagen.	Usuarios	Ordinal

**Elaborado por:** Ing. Eliana Astudillo.

Por lo tanto, el presente estudio fue elaborado por el investigador en base a las dimensiones e indicadores, que se identifica en la operacionalización de variables; es así, que en la primera variable: Procesos de Contratación Pública consta de 15 preguntas, y distribuidos con sus dimensiones: Fase Preparatoria con 3, Fase Precontractual con 3, Fase Contractual con 3, Fase de Ejecución con 3, Fase de Liquidación y Evaluación con 3, asimismo; en la segunda variable: Calidad de Servicios presenta 10 preguntas de acuerdo a cinco dimensiones como: Tangibilidad con 3, Fiabilidad con 2, Capacidad de Respuestas con 2, Seguridad con 1, y Empatía con 2 preguntas respectivamente, considerando la escala Likert de calificación de excelente, muy bueno, bueno, regular y pésimo. Cabe recalcar, que las encuestas presentan una escala “ordinal”.

**Validez:** Hernández, Fernández y Baptista (2014), define la validez de un instrumento de investigación como la valoración que realizan los expertos, determinando la revisión del contenido e información, es decir; de una forma cualitativa; además, los expertos analizan la medición del instrumento con las variables, dimensiones, ítems. En el presente estudio, es realizado por medio de 2 cuestionarios, que permite medir la variable procesos de contratación pública y calidad de servicio; por lo tanto, se efectuó la validación de los instrumentos a través, de jueces expertos con alto grado de experiencia y académica de tercer y cuarto nivel, con el fin calificar y brindar sugerencias en relación a las variables de investigación e instrumentos

planteados y obtener opiniones como también la aceptación del estudio. A continuación, se detalla los siguientes resultados en tablas:

**Tabla 8.**

**Validez de Contenido por expertos: Procesos de Contratación Pública**

<b>EXPERTO</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CÉDULA DE IDENTIDAD</b>	<b>CARGO</b>	<b>APLICABLE</b>
1	Abg. José Rovira Guevara	0913696894	Analista de Compras Públicas	Aplicable
2	Ing. Com. Celia Quimi Reyes	0927240655	Analista de Compras Públicas	Aplicable
3	Econ. Gisselle Verónica Mayorga Albán	0923348643	Responsable de la Gestión de Compras Públicas	Aplicable

Elaborado por: Ing. Eliana Astudillo.

**Tabla 9.**

**Validez de Contenido por de expertos: Calidad de Servicio**

<b>EXPERTO</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CÉDULA DE IDENTIDAD</b>	<b>CARGO</b>	<b>APLICABLE</b>
1	Ing. Com. Carlos Erick Campoverde Vaca.	0927822189	Analista de la Gestión Financiera	Aplicable
2	Ing. Com. Ericka Tomalá Oleas	0918092008	Analista de la Gestión Financiera	Aplicable
3	Mgs. Econ. Luis Arturo Bedoya Mindiola	0921438990	Responsable de la Gestión de Planificación Seguimiento y Evaluación	Aplicable

Elaborado por: Ing. Eliana Astudillo.

**Confiabilidad:** Sáez (2017), indica que el Alfa de Cronbach es un coeficiente que se emplea para determinar la fiabilidad de una escala o de un test. Su cálculo es a través de una media de correlaciones entre ítems de una escala. Cabe recalcar, que, si los resultados máximos, representa ser homogéneo en los ítems; por el contrario, si los ítems no fueran homogéneos, es decir, lograran ser independientes, alcanzan a un valor de 0; que significa que es inaceptable la confiabilidad, el cual se deberá analizar y revisar los ítems para una mejora. En el presente trabajo investigativo, se efectuó la prueba de confiabilidad de instrumentos llamada método Alfa de Cronbach, con el propósito de determinar la confiabilidad de los cuestionarios de las variables de estudio.

Se procedió a una prueba piloto, el cual se escogió el 10% de los 126 usuarios que representa la muestra total, donde equivale 13 usuarios del área de imagen del Hospital de Salud de la ciudad de Guayaquil, al obtener los datos estadísticos se realiza el cálculo correspondiente del Alfa de Cronbach que lograr medir la confiabilidad de las dimensiones dadas que se encuentran en los cuestionarios elaborados (Anexo 6). A continuación se detalla las siguiente formula para la aplicación del Coeficiente de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left( 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Coeficiente de Cronbach	=	$\alpha$
Número de ítems que se ha efectuado para el cálculo	=	K
Valores de cada ítem	=	$V_i$
Valor total de ítem	=	$V_t$

**Tabla 10.**  
**Nivel de Confiabilidad de Variable Calidad de Servicio**

INSTRUMENTO	ALFA DE CRONBACH	Nº DE ÍTEMS
CUESTIONARIO 1	0.854	10

Elaborado por: Ing. Eliana Astudillo.

Dentro de la formulación de la confiabilidad de los instrumentos, se procedió a la evidencia de resultados en el cuestionario 1 donde se demuestra en la Tabla 10, una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,845 con 10 números de ítems el cual significa, que las escalas de medición son confiables y a su vez, puede realizarse de manera correcta en el estudio de investigación.

**A continuación, se detalla: Ficha técnica de los Instrumentos.**

**En el primer instrumento:** Lista de Cotejo. **Variable 1:** Procesos de Contratación Pública (ANEXO 1).

- **Autora:** Ing. Eliana Astudillo Freire.
- **Ciudad:** Guayaquil- Ecuador 2019.
- **Dirigidos a:** Analistas de Compras, administrador de contrato, responsables requirentes.
- **Cantidad de encuestados:** 7
- **Objetivo:** Se busca diagnosticar el conocimiento a los encargados que realizan los procesos de compras públicas, puesto que para evaluar se procederá a tomar en cuenta las cinco fases de Contratación Pública que corresponde a fase preparatoria, precontractual, contractual, ejecución, evaluación y liquidación.
- **Estructura:** 15 Preguntas en total, en cada fase interviene 3 preguntas, estableciendo con categoría de valoración Sí= 1 y No= 0
- **Duración:** 10 minutos.
- **Fechas de programación de encuestas:** 25 hasta el 29 de noviembre del 2019.

**En el Segundo Instrumento:** Encuestas. **Variable 2:** Calidad de Servicio. (ANEXO 2).

- **Autora:** Ing. Eliana Astudillo Freire.
- **Ciudad:** Guayaquil- Ecuador 2019.
- **Dirigidos a:** usuarios en el área de imagen.
- **Cantidad de encuestados:** 126
- **Objetivo:** Es evaluar la Calidad de Servicio en área de imagen en esta Unidad Hospitalaria por el cual, se presenta con las 5 dimensiones de Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.
- **Estructura:** 10 Preguntas en total, estableciendo una escala de calificación de 1.- pésimo, 2.-malo, 3.-bueno, 4.-muy bueno, 5.-excelente.
- **Duración:** 5 minutos.

- **Fechas de programación de encuestas:** 25 hasta el 29 de noviembre del 2019.

## **2.5 Procedimiento de Investigación**

Se solicitó el permiso y autorización mediante memorando al responsable de la gestión de docencia e investigación de la unidad hospitalaria; a su vez, otorgándoles en conocimiento sobre el asunto del trabajo investigativo al Gerente Hospitalario, Director Asistencial y Administrador del Hospital, con el fin de aplicar los cuestionarios en la institución. En el estudio se realizó el cuestionario de lista de cotejo a los colaboradores que realizan los procesos de contratación pública en el Hospital de la Salud, para lo cual se estableció a los 7 trabajadores (Responsable Requirente, Analista de Compras, Administrador de Contrato), su estructura fue 15 Preguntas en total, estableciendo con categoría de valoración Sí= 1 y No= 0, se las efectuó en horas de almuerzo teniendo una duración de tiempo 10 minutos.

Por otro lado, se estableció encuestas a los usuarios del área de imagen del Hospital de Salud para evaluar la calidad de servicio, teniendo una muestra de 126 usuarios, formuladas en 10 preguntas, aplicando la escala Likert con opciones tales 1.-pésimo, 2.-malo, 3.-bueno, 4.-muy bueno, 5.-excelente, se realizó la encuesta una vez culminado de recibir el servicio de imagen, con un período de tiempo de 5 minutos, posteriormente que se aplicaron los instrumentos de las variables de estudio, se prosiguió a tabularlas en Excel 2016 y finalmente en el programa estadístico SPSS Versión 25.

## **2.6 Método de Análisis de Datos**

En el procedimiento de resultados, se aplicó una prueba piloto a la variable calidad de servicio el cual participaron 13 usuarios del área de imagen en el Hospital de Salud, dado que con la recolección de datos se procedió a la fórmula del coeficiente cronbach para la estimación de la confiabilidad en el informe de investigación. Posteriormente, se realizó una base de datos para las dos variables debido a la información recolectada en los instrumentos aplicados, que posteriormente fueron procesados en el Excel 2016 y en el programa estadístico SPSS versión 25 dado que, se efectuó el coeficiente de correlación con el método de Spearman para la prueba de hipótesis con el fin de determinar si se cumple los objetivos de las variables y de las dimensiones; es por ello que para un mayor análisis, se considera la aceptación o rechazo de la hipótesis nula o alternativa.

## **2.7 Aspectos Éticos**

Se estableció los principios éticos en el presente trabajo de investigación siendo en mi total autoría, se implementó los procesos dictadas por la Universidad César Vallejo, respetando cada uno de sus ítems. El porcentaje de turnitin fue inferior al 25% establecido, se obtuvo el consentimiento por parte de los encargados de los procesos de contratación pública, se respetó los derechos de los autores de diferentes fuentes que fueron de apoyo para la realización del presente trabajo de investigación, además se cumplió con las disposiciones y reglas que establecen en las Normas APA Sexta edición. Los gastos incurridos en el proceso de investigación fueron con recursos propios valorando el esfuerzo, dedicación, obtenidos durante este largo y duro proceso. “La Ética profesional es la reunión de principios que se rigen los trabajadores en el ámbito laboral, además, valores que poseen los seres humanos, por el cual, al realizar actividades de marco profesional será para el bien común” (Rodriguez, 2015).

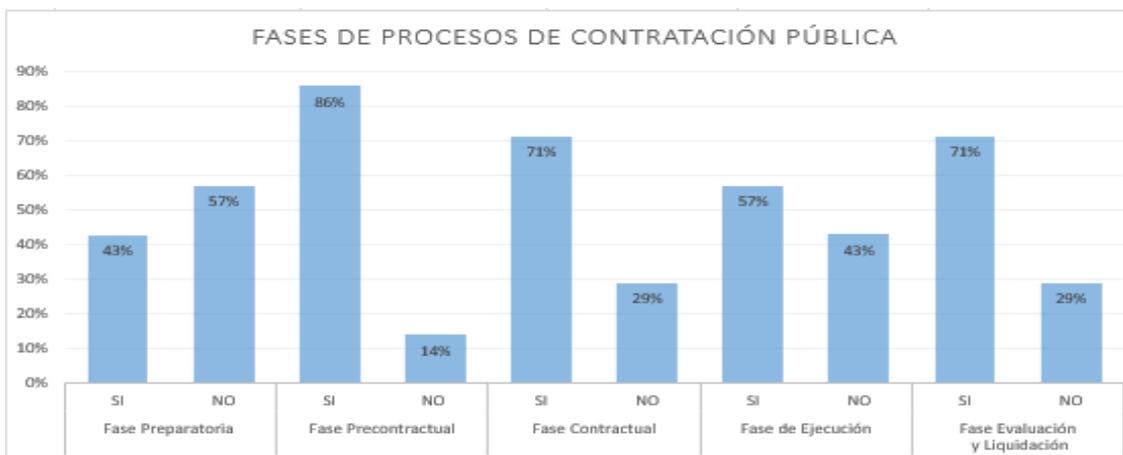
### III. RESULTADOS

#### 3.1 Resultados de Procesos de Contratación de Pública y sus dimensiones

##### Análisis descriptivo

Tabla 11.

Procesos de Contratación Pública y sus Dimensiones



Elaborado por: Ing. Eliana Astudillo.

##### Interpretación:

Se puede observar en la tabla 11, las cinco fases de contratación pública según su categoría de valoración "si" y "no", en el caso de primera fase preparatoria los encargados que realizan estos procedimientos considera que "SI" dominan un 43%, y un 57% que "NO", el cual se interpreta que tiene un mayor porcentaje en negativo en manejo de procedimientos, lo que se requiere en reforzar en la Fase de Preparatoria, sobre el tema de condiciones de la elaboración de especificaciones y términos de referencia, dado al desconocimiento por el cual, puede darse procesos declarados en desiertos; ya que el contrato no se realiza correctamente.

Ahora bien, en la fase precontractual, indican los encargados que "SI" dominan estos procedimientos y un 14% que "NO"; es decir, que existe una cierta falencia en desconocimiento en cuanto al tema, de casos que se proceden en declaratoria en desierto.

Asimismo, en la fase contractual, consideran los encargados un 71%, que dominan estos procedimientos y un 29% que “NO”, el cual se interpreta, que se encuentra con un parte con falencias; por lo tanto, se requiere de preparación en el tema de los requisitos que se deben de cumplir en contrato y a la forma de garantías que debe rendir en un proceso de contratación.

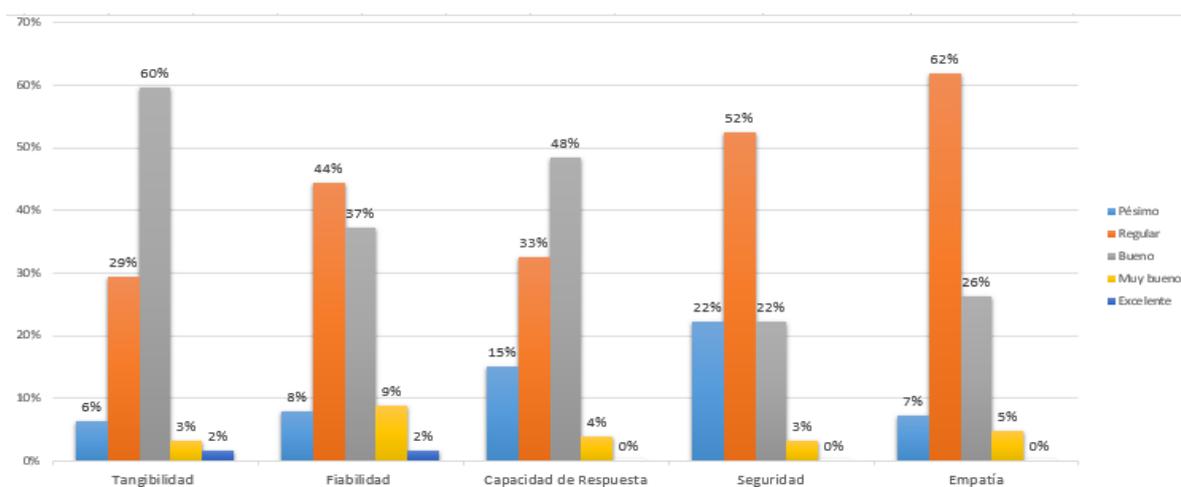
En la fase de Ejecución afirman los encargados que “SI” dominan un 57% estos procedimientos, y “NO” con un 43%, es decir, se evidencia con una parte de deficiencias en procedimiento; por el cual, se necesita reforzar en los casos que se aplican los contratos complementarios y además de, tener en cuenta las razones para que se realice una prórroga de contratos.

Finalmente, en la fase de evaluación y liquidación consideran los encargados que “SI” dominan un 71% estos procedimientos y “NO” un 29%; se evidencia una parte de deficiencias en procedimientos por el cual, se pretende reforzar en el tema liquidación de contrato y liquidación económica.

### 3.2 Resultados Calidad de Servicio y sus dimensiones

#### Análisis Descriptivo

**Tabla 12.**  
**Calidad de Servicios y sus Dimensiones**



Elaborado por: Ing. Eliana Astudillo.

## Interpretación:

Se puede observar en la tabla 12, los cinco dimensiones evaluadas en la calidad de servicio y niveles de escala del 1 al 5 (Pésimo, Regular, Bueno, Muy Bueno, Excelente): En el caso de tangibilidad, los usuarios indican que el 60% pertenecen a un nivel de “Bueno”, y un 2% que consideran los usuarios donde se encuentra en nivel de “Excelente” servicio de salud. Ahora bien, con la Fiabilidad, los usuarios afirman que el 44% pertenecen a nivel de “Regular” en servicio de salud, finalmente el 2% afirman con un nivel de “Excelente”. Para la capacidad de respuesta, los usuarios consideran un 48% que pertenecen a un nivel de “Bueno” y el 4% con un nivel de “muy bueno” en servicio de salud. Asimismo, en la seguridad, los usuarios indican que el 52% se encuentran en un nivel “Regular”, y un 3% en “Muy Bueno”, finalmente en empatía se puede observar el valor porcentual mayor donde afirman los usuarios el 62% que establecen en “Regular” y el 5% indican los usuarios en “Muy Bueno”.

### 3.3 Resultados de variables Procesos de Contratación y Calidad de Servicios

**Objetivo General:** Determinar la relación entre los procesos de contratación pública y la calidad de servicio en el Hospital de Salud, 2019.

**Tabla 13.**  
*Análisis Descriptivo Procesos de Contratación Pública y Calidad de Servicio*

			CALIDAD DE SERVICIO			
			PÉSIMO	REGULAR	BUENO	Total
PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	NO	Recuento	2	0	0	2
		% dentro de PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	SI	Recuento	0	2	3	5
		% dentro de PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	0,0%	40,0%	60,0%	100,0%
Total		Recuento	2	2	3	7
		% dentro de PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	28,6%	28,6%	42,9%	100,0%

Elaborado por: Ing. Eliana Astudillo.

## Interpretación:

Se puede observar en la tabla 13, el 60% de los usuarios califican “bueno” en calidad de servicio, cuando los responsables conocen los procesos de contratación pública puesto que, están en forma positiva; asimismo, el 40% de los usuarios indican que el servicio de calidad es “regular”, cuando los responsables conocen los procesos de contratación pública dado que, están en forma positiva, y finalmente, los usuarios señalan que, el 100% es “pésimo” en calidad de servicio, cuando los encargados no conocen los procesos de contratación pública debido a que, están en forma negativa.

### 3.4 Resultados de Procesos de Contratación y Tangibilidad

**Obj. Especifico 1:** Establecer la relación entre los procesos de contratación pública y la tangibilidad en el Hospital de la Salud en Guayaquil, 2019.

**Tabla 14.**  
**Análisis Descriptivo Procesos de Contratación Pública y Tangibilidad**

			TANGIBILIDAD			
			PÉSIMO	REGULAR	BUENO	Total
PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	NO	Recuento	1	1	0	2
		% dentro de PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	SI	Recuento	0	1	4	5
		% dentro de PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	0,0%	20,0%	80,0%	100,0%
Total		Recuento	1	2	4	7
		% dentro de PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	14,3%	28,6%	57,1%	100,0%

**Elaborado por:** Ing. Eliana Astudillo.

## Interpretación:

Se puede observar en la tabla 13, el 80% de los usuarios califican “bueno” en tangibilidad, cuando los encargados conocen los procesos de contratación pública dado que, están en forma positiva; asimismo, el 50% de los usuarios señalan la tangibilidad en “regular”, cuando los encargados no conocen los procesos de contratación pública por lo tanto, están en forma negativa; finalmente el 50% de usuarios indican la tangibilidad en “pésimo”, cuando los encargados no conocen los procesos de contratación pública de manera que, demuestra negativamente.

### 3.5 Resultados de Procesos de Contratación y Fiabilidad

**Obj. Específico 2:** Analizar la relación entre los procesos de contratación pública y la calidad de servicio en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019.

**Tabla 15.**  
**Análisis Descriptivo Procesos de Contratación Pública y Fiabilidad**

			FIABILIDAD			Total
			PÉSIMO	REGULAR	BUENO	
PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	NO	Recuento	1	1	0	2
		% dentro de PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	SI	Recuento	0	1	4	5
		% dentro de PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	0,0%	20,0%	80,0%	100,0%
Total		Recuento	1	2	4	7
		% dentro de PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	14,3%	28,6%	57,1%	100,0%

**Elaborado por:** Ing. Eliana Astudillo.

## Interpretación:

Se puede observar en la tabla 15, el 80% de los usuarios califican “bueno” en fiabilidad, cuando los encargados conocen los procesos de contratación pública dado que, están en forma

positiva; asimismo, el 50% de los usuarios señalan la fiabilidad en “regular”, cuando los encargados no conocen los procesos de contratación pública; por lo tanto, están en forma negativa; finalmente el 50% de usuarios indican la fiabilidad en “pésimo”, cuando los encargados no conocen los procesos de contratación pública de manera que, se demuestra de forma negativa.

### 3.6 Resultados de Procesos de Contratación y Capacidad de Respuesta

**Obj. Especifico 3:** Determinar la relación entre los Procesos de Contratación y la Calidad de servicio en el Hospital de Salud de Guayaquil, 2019.

**Tabla 16**

**Análisis Descriptivo Procesos de Contratación Pública y Capacidad de Respuesta**

			CAPACIDAD DE RESPUESTA				
			PÉSIMO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	Total
PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	NO	Recuento	2	0	0	0	2
		% dentro de PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	SI	Recuento	0	1	3	1	5
		% dentro de PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%	100,0%
Total		Recuento	2	1	3	1	7
		% dentro de PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	28,6%	14,3%	42,9%	14,3%	100,0%

**Elaborado por:** Ing. Eliana Astudillo.

**Interpretación:**

Se puede observar en la tabla 16, el 20% de los usuarios califican “muy bueno” en capacidad de respuesta, cuando los encargados conocen los procesos de contratación pública dado que, están en forma positiva; asimismo, el 60% de los usuarios señalan la capacidad de respuesta en “bueno”, cuando los encargados conocen los procesos de contratación pública; por lo tanto,

están en forma positiva; finalmente el 100% de usuarios indican la capacidad de respuesta en “pésimo”, cuando los encargados no conocen los procesos de contratación pública de manera que, señala negativamente.

### 3.7 Resultados de Procesos de Contratación y Seguridad

**Obj. Especifico 4:** Evaluar la relación entre los Procesos de Contratación Pública y la Calidad de Servicio en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019.

**Tabla 17.**

#### *Análisis Descriptivo Procesos de Contratación Pública y Seguridad*

			SEGURIDAD			Total
			PÉSIMO	REGULAR	BUENO	
PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	NO	Recuento	2	0	0	2
		% dentro de PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	SI	Recuento	0	3	2	5
		% dentro de PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	0,0%	60,0%	40,0%	100,0%
Total		Recuento	2	3	2	7
		% dentro de PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	28,6%	42,9%	28,6%	100,0%

**Elaborado por:** Ing. Eliana Astudillo.

#### **Interpretación:**

En la tabla 17, se puede observar que el 40% de los usuarios califican “bueno” en seguridad, cuando los encargados conocen los procesos de contratación pública dado que, están en forma positiva; asimismo, el 60% de los usuarios señalan la seguridad en “regular”, cuando los encargados conocen los procesos de contratación pública; por lo tanto, están en forma positiva; finalmente el 100% de usuarios indican la seguridad en “pésimo”, cuando los encargados no conocen los procesos de contratación pública de manera que, se demuestra en forma negativa.

### 3.8 Resultados de Procesos de Contratación y Empatía

**Obj. Especifico 5:** Identificar la relación entre los Procesos de Contratación Pública y la calidad de servicio en el Hospital de la Salud en Guayaquil,2019.

**Tabla 18.**

**Análisis Descriptivo Procesos de Contratación Pública y Empatía**

			EMPATÍA			Total
			PÉSIMO	REGULAR	BUENO	
PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	NO	Recuento	2	0	0	2
		% dentro de PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	SI	Recuento	0	3	2	5
		% dentro de PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	0,0%	60,0%	40,0%	100,0%
Total		Recuento	2	3	2	7
		% dentro de PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	28,6%	42,9%	28,6%	100,0%

**Elaborado por:** Ing. Eliana Astudillo Freire.

#### **Interpretación:**

En la tabla 18, se puede observar que el 40% de los usuarios califican “bueno” en empatía, cuando los encargados conocen los procesos de contratación pública dado que, están en forma positiva; asimismo, el 60% de los usuarios señalan la empatía en “regular”, cuando los encargados conocen los procesos de contratación pública; por lo tanto, están en forma positiva; finalmente el 100% de usuarios indican la empatía en “pésimo”, cuando los encargados no conocen los procesos de contratación pública de manera que, demuestra en forma negativa.

### 3.9 Prueba de Hipótesis

En el presente estudio se aplicó el método de correlación de spearman no paramétrico, con el fin de medir la relación de ambas variables cuantitativas, por ejemplo, el grado de satisfacción, sexo, calificaciones, entre otros; debido a que, es mediante a un conjunto de datos para determinar la correlación positiva o negativa. Para tener una correlación significativa deberá estar dentro del rango de 0,05 bilateral (Mateo, 2015).

#### 3.9.1 Resultados de Hipótesis General

##### Hipótesis:

**HO:** No Existe relación entre el proceso de contratación pública y la calidad de servicios en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019.

**H1:** Existe relación entre el proceso de contratación pública y la calidad de servicios en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019.

##### Tabla 19.

##### *Coefficiente de Correlación entre las variables de Procesos de Contratación Pública y Calidad de Servicio*

		PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	CALIDAD DE SERVICIO
PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	Coefficiente de correlación	1,000	,837*
	Sig. (bilateral)	.	,019
	N	7	7
CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,837*	1,000
	Sig. (bilateral)	,019	.
	N	7	126

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Elaborado por:** Ing. Eliana Astudillo Freire.

##### Interpretación:

En la tabla N° 19, se puede observar que el valor de correlación de Spearman en ambas variables es de 0.837 que se considera como una correlación positiva fuerte, tiene un valor de  $p = .019$  por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; debido a

que, el nivel de significancia es menor  $p= ,05$ . Por tal motivo, ambas variables tienen relación debido a que, si los encargados dominan los procesos de contratación pública, harán que la calidad de servicios en el área de imagen cumpla con sus parámetros de atención y satisfacción a los usuarios.

### 3.9.2 Resultados de Hipótesis Específicas

#### Hipótesis Específica 1:

**HO:** No Existe relación significativa entre el proceso de contratación pública y la tangibilidad en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019.

**H1:** Existe relación significativa entre el proceso de contratación pública y la tangibilidad en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019.

**Tabla 20.**  
*Coefficiente de Correlación entre Procesos de Contratación Pública y Tangibilidad*

		PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	TANGIBILIDAD
Rho de Spearman	PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	1,000	,794*
		.	,033
	N	7	7
	TANGIBILIDAD	,794*	1,000
		,033	.
	N	7	126

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Elaborado por:** Ing. Eliana Astudillo Freire.

#### Interpretación:

En la tabla N<sup>o</sup> 20, se puede observar que el valor de correlación de Spearman en ambas variables es de 0.794 que se considera como una correlación positiva fuerte, tiene un valor de  $p= .033$  por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0); debido a que, el nivel de significancia es menor  $p= ,05$ . Por tal motivo, ambas variables tienen relación debido a que, si los encargados dominan los procesos de contratación pública, lograrán en cumplir en el tiempo oportuno las necesidades de la unidad hospitalaria, como la adquisición

de equipos médicos y contrato de mantenimiento del mismo; mientras que, la tangibilidad es la evaluación que realiza los usuarios ya que, ellos reciben el servicio que la unidad hospitalaria ofrece día a día.

### Hipótesis Específica 2:

**HO:** No Existe relación significativa entre el proceso de contratación pública y la fiabilidad en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019

**HI:** Existe relación significativa entre el proceso de contratación pública y la fiabilidad en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019

**Tabla 21.**  
**Coficiente Correlación Procesos de Contratación Pública y Fiabilidad**

			PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	FIABILIDAD
Rho de Spearman	PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	Coficiente de correlación	1,000	,794*
		Sig. (bilateral)	.	,033
		N	7	7
	FIABILIDAD	Coficiente de correlación	,794*	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	.
		N	7	126

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Elaborado por:** Ing. Eliana Astudillo Freire.

### Interpretación:

En la tabla N<sup>o</sup> 21, se puede observar que el valor de correlación de Spearman en ambas variables es de 0.794 que se considera como una correlación positiva fuerte, tiene un valor de  $p = .033$  por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0); debido a que, el nivel de significancia es menor  $p = .05$ . Por tal motivo, ambas variables tienen relación debido a que, si los encargados dominan los procesos de contratación pública, lograrán en cumplir en el tiempo oportuno las necesidades de la unidad hospitalaria, como la adquisición de nuevos y confiables equipos médicos y contratar a proveedores seguros en mantenimiento

del mismo; mientras que, la fiabilidad es la evaluación que realiza los usuarios ya que, ellos reciben el servicio; es importante cumplir con la misión de la unidad hospitalaria puesto que, demostrará la confianza y prometida en el tiempo preciso a los usuarios.

### Hipótesis Específica 3:

**HO:** No Existe una relación significativa en el proceso de contratación pública y la capacidad de respuesta en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019.

**HI:** Existe una relación significativa en el proceso de contratación pública y la capacidad de respuesta en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019.

**Tabla 22.**  
**Coeficiente de Correlación Procesos de Contratación Pública y Capacidad de Respuesta**

			PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	CAPACIDAD DE RESPUESTA
Rho de Spearman	PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	Coeficiente de correlación	1,000	,828*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	7	7
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	,828*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	7	126

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Elaborado por:** Ing. Eliana Astudillo.

### Interpretación:

En la tabla Nª 22, se puede observar que el valor de correlación de Spearman en ambas variables es de 0.828 que se considera como una correlación positiva fuerte, tiene un valor de  $p = .021$  por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0); debido a que, el nivel de significancia es menor  $p = ,05$ . Por tal motivo, ambas variables tienen relación debido a que, si los encargados dominan los procesos de contratación pública correctamente, lograrán en cumplir la capacidad de respuesta eficientemente, proporcionando

un servicio rápido al usuario, es decir; el tiempo de espera de atención y el tiempo de respuestas con el servicio.

**Hipótesis Específica 4:**

**HO:** No Existe una relación significativa en el proceso de contratación públicas y la seguridad en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019.

**H1:** Existe una relación significativa en el proceso de contratación públicas y la seguridad en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019.

**Tabla 23.**  
**Coeficiente de Correlación Procesos de Contratación Pública y Seguridad**

			PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	SEGURIDAD
Rho de Spearman	PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	Coeficiente de correlación	1,000	,837*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	7	7
	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,837*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	7	126

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Elaborado por:** Ing. Eliana Astudillo.

**Interpretación:**

En la tabla N<sup>a</sup> 23, se puede observar que el valor de correlación de Spearman en ambas variables es de 0.837 que se considera como una correlación positiva fuerte, tiene un valor de p= .019 por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0); debido a que, el nivel de significancia es menor p= ,05. Por tal motivo, ambas variables tienen relación debido a que, si los encargados manejan eficientemente los procesos de contratación pública de bienes y servicios, tomando en cuenta la calidad y el precio justo, lograrán en

cumplir la seguridad y confianza hacia los usuarios, de acuerdo a los medicamentos, equipos médicos eficientes y a la protección de la gestión ambiental.

**Hipótesis Específica 5:**

**HO:** No Existe una relación significativa en el proceso de contratación públicas y la empatía en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019.

**H1:** Existe una relación significativa en el proceso de contratación públicas y la empatía en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019.

**Tabla 24.**  
**Coeficiente de Correlación Procesos de Contratación Pública y Empatía**

			PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	EMPATÍA
Rho de Spearman	PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	Coeficiente de correlación	1,000	,837*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	7	7
	EMPATÍA	Coeficiente de correlación	,837*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	7	126

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Elaborado por:** Ing. Eliana Astudillo.

**Interpretación:**

En la tabla Nª 24, se puede observar que el valor de correlación de Spearman en ambas variables es de 0.837 que se considera como una correlación positiva fuerte, tiene un valor de  $p= .019$  por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0); debido a que, el nivel de significancia es menor  $p= ,05$ . Por tal motivo, ambas variables tienen relación debido a que, si conocemos las necesidades o deseos del usuario podemos implantar la empatía, con la posibilidad de solucionar el problema; y para el cumplimiento de ello, se realiza eficientemente los procesos de contratación pública de acuerdo al requerimiento de un bien o de servicio

#### IV. DISCUSIÓN

En referencia al objetivo general como determinar la relación entre los procesos de contratación pública y la calidad de servicio, por el cual se estableció el método de Spearman dado que, obtuvo resultados en la tabla 19, rho de 0.837 positiva fuerte, y un valor de  $p = .019$ , que se evidencia una relación altamente significativa entre los procesos de contratación pública y la calidad de servicio. Por esta razón, se sustenta desde la teoría de los autores Parasuraman y Berry (1988) citado por Ros (2016), señala que, contribuyen con cinco dimensiones (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía) de la calidad de servicio a fin de que, el usuario evalúe el mismo e identifique las fortalezas y debilidades que puedan suscitarse en la institución para lograr mejoras y establecer estrategias, finalmente optimizar la satisfacción del usuario. Sin embargo, en la unidad hospitalaria es de gran beneficio establecer la teoría porque, permitirá conocer las necesidades del usuario, expectativas, percepción, además; del comportamiento, trato y atención que le ofrece la institución hospitalaria. Cabe recalcar, que mientras se identifique un mal servicio, esto provocará una insatisfacción al usuario, lo cual incidirá en tener menos confianza, seguridad, disminución de ingresos, pérdida de imagen, lo que conllevará a una baja en atención que ofrece el hospital. En lo que establece en tesis de Delgado (2017), denominado Gestión de la contrataciones públicas y la calidad obras en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Región San Martín, 2017 en Perú, donde buscó determinar la relación entre la gestión de contrataciones pública y la calidad de las obras, donde obtuvo mediante la aplicación de Chi cuadrado un nivel de significancia asintótica de 0.0391 esto indica que tiene una relación entre las variables de estudio; por lo tanto, debido a sus resultados se considera que ambas variables deben mejorar las fases del proceso de contratación puesto que, conllevará a un buen desarrollo en la gestión; asimismo, no cumple los directivos y personal con la misión y visión institucional puesto que, de ello depende la percepción de calidad de servicio y es muy importante, tomar en cuenta ya que, será de beneficio para la población.

De acuerdo al primer objetivo que es, establecer la relación entre los procesos de contratación pública y tangibilidad en el Hospital de la Salud; estableciendo la relación ambas variables, puesto que, se demuestra en la tabla 20, un Rho positiva fuerte de ,794 y un valor de  $p = ,033$  lo que indica, la relación positiva entre los procesos de contratación pública y la tangibilidad. En lo que establece Purizaca (2018), en tesis de maestría: Procesos de contratación públicas y metas presupuestarias del Instituto Materno; puesto que su objetivo fue determinar

la relación entre procesos de contratación pública y metas presupuestarias, donde obtuvo resultados  $Rho$  ,772 de relación positiva fuerte, y un nivel de significancia de 0.01, por el cual se ratifica la relación entre las dos variables de investigación; puesto que, se levantó información identificando el problema de deficiencia de los procedimientos, en su primera variable contiene cuatro dimensiones como planificación, actuaciones preparatorias, métodos de contratación, contrato y ejecución y segunda variable que mide tres dimensiones, meta presupuestaria de apertura, presupuestaria modificada y obtenida, por ende es necesario, capacitar al personal que ejecuta los procesos de contratación pública, para que elabore de una manera eficiente y ordenada con la finalidad de lograr un resultado positivo en la satisfacción al usuario con respecto al servicio Maternal; además, de que los directivos de la entidad, realicen un favorable uso en asignaciones de presupuesto y a su vez que logren con el cumplimiento de los objetivos programados y de abastecimientos de recursos necesarios. Por tal motivo, se sustenta según el autor Chiriboga (2014), manifiesta que el procedimiento de contratación pública es el mecanismo por el cual, las entidades públicas se abastecen de suministros y de recursos, por el cual se accede a un precio justo y a su vez de calidad, con la finalidad de lograr ahorros e invertir en obras públicas como carreteras, ampliar la infraestructura de salud, y de educación. Este proceso puede ser eficiente siempre y cuando el personal encargado tenga conocimientos adecuados y eficientes sobre la contratación pública, lo que beneficiará de manera significativa al servicio que brinda la institución hospitalaria a los usuarios.

De acuerdo al segundo objetivo analizar la relación entre el proceso de contratación pública y la Fiabilidad, las variables afirman una relación entre sí; puesto que, establece resultado en la tabla 21, un  $Rho$  ,794, y un valor de  $p=$  ,033 por el cual señala una significancia altamente positiva en ambas variables. En lo que establece Vera (2018), en su tesis, evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica, Hospital de Salud en Milagro, el objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción de necesidades del usuario y calidad de atención, donde se evaluó la afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia pediátrica, el autor hace relación de la falta de calidad de servicio hacia el usuario lo que causa a la insatisfacción, incomodidad, la fiabilidad y la confianza que pierde la institución hospitalaria con el usuario, lo que significa que se debe de administrar eficientemente la calidad de servicio y mejorar los procesos de atención de especialistas, por ende, la fiabilidad es la carta de presentación que debe de tener el hospital hacia los proveedores, y usuarios externos. Por el cual se sustenta la

teoría de Barroso (2000) citado por Figueroa (2015), fundamenta la calidad de servicio como la comparación entre lo que cliente espera recibir, que significa las expectativas, y lo que el cliente recibe es decir la percepción o resultado del servicio. Esta teoría se relaciona con el presente objetivo mediante la fiabilidad que se desprende de la calidad de servicio que realiza la institución hospitalaria en beneficio de los usuarios, por ende, esto se logra mediante un cuidado del servicio confiable y prometido en un tiempo coordinado con los usuarios para brindarles el servicio de salud.

De acuerdo al tercer objetivo, que es determinar la relación entre el proceso de contratación pública y la capacidad de respuesta, lo que resulta que ambas variables tienen relación, así lo demuestra en la tabla 22, valor de Rho ,828 positiva fuerte, y valor  $p= ,021$ , ratifica una relación altamente significativa en las dos variables. En lo que determina Lostaunau (2018), en su tesis Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional en Perú, su objetivo, determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención, en efecto, se evaluó la satisfacción del usuario mediante la capacidad de respuesta por parte del hospital en brindar una buena atención con la finalidad de lograr una óptima satisfacción al usuario y eficiente atención médica. El siguiente trabajo tiene relación con el tercer objetivo ya que, la capacidad de respuesta por parte de los especialistas médicos hacia los usuarios, tiene significancia positiva ya que, se relaciona con la atención que debe brindar la unidad hospitalaria hacia los usuarios. Asimismo, se sustenta según López (2016), la contratación pública lo que realiza es fortalecer los recursos en la economía nacional mediante una capacidad de respuesta de las actividades productivas, industriales, comerciales y de servicios; además, de los sistemas de contratación pública que corresponde a la eficiencia de la utilización de los fondos públicos. Mediante estos aspectos antes mencionados, una institución sea pública o privada no podrá crecer debido a la falta de capacidades tanto de la parte administrativa, y operativa lo que provoca que la calidad de servicio y la capacidad de respuesta hacia los usuarios sean ineficientes; por ende, el proceso de contratación pública debe de contrarrestar aquellas deficiencias que padece la unidad hospitalaria.

De acuerdo al cuarto objetivo evaluar la relación entre el proceso de contratación pública y la seguridad; puesto que, se estableció el método de spearman y en la tabla 22, obtuvo resultados de Rho 0.837 correlación positiva fuerte y valor  $p= 0.019$ , lo que establece una significancia altamente positiva en ambas variables. En lo que estipula Pedraza, Verástegui y

González (2014), en Revista Estado: Evaluación de Calidad del Servicio en la Administración Pública en México en el Sector Salud, su objetivo fue analizar la calidad de servicios y la gestión de la infraestructura biomédica en el sector salud de administración pública, donde determinó que, las autoridades gubernamentales toman interés y preocupación hacia la calidad de servicios a los usuarios. Por lo antes expuesto, el autor menciona que es importante en el sistema de salud, la realización de la evaluación del servicio, donde los usuarios establezcan opiniones, comentarios a fin de diseñar procedimientos de mejora continua. Se concluyó en el estudio, la falta de atención en el servicio ya que la consecuencia provoca por el tiempo de espera y capacidad de respuesta, el resultado es la insuficiencia de medicamentos; además, se señala que la dimensión en seguridad, empatía e instalaciones fueron mostrados en mejores resultados, puesto que el usuario se siente cómodo con los equipos médicos, y establecimiento de la unidad hospitalaria. Cabe destacar, que el usuario a pesar que tengan resultados positivos y negativos de la calidad de servicio que le ofrece el hospital, señalan que si tuviera la capacidad financiera podría atenderse en un sector privado, para evitar molestias con el servicio, el cual precisa que mejore las condiciones de atención y servicio del hospital, con la finalidad de implementar nuevas estrategias, y/o programas, asimismo; es recomendable también, la capacitación del personal puesto que ayuda a mejorar el servicio a los usuarios, en relación a la empatía, la amabilidad, seguridad y confiabilidad. Por tal razón, se considera la teoría Gronroos (1984) citado por Ros (2016), fundamenta un modelo llamado Nórdico o conocido modelo de imagen, y se asocia a la calidad de imagen corporativa. El autor determina 2 dimensiones: Calidad Técnica: Mide en el resultado de lo que el cliente recibe; es decir, cuando el cliente adquiere un servicio obtienen una experiencia con la empresa. Calidad Funcional: Se mide cuando el servicio es entregado; es decir, que toma en cuenta a la forma o al trato con el cliente; asimismo, crean los comentarios con respecto al servicio brindado. Por lo antes expuesto, esta teoría se vincula con el presente objetivo mediante la seguridad, que se desprende de la calidad de servicio que realiza la unidad hospitalaria, el cual será de beneficio a los usuarios; puesto que, al recibir un servicio obstétrico o pediátrico y de acuerdo a los recursos adquiridos por medio de la contratación pública, conllevará a la seguridad y confianza que sentirán lo usuarios; asimismo, al entregar un servicio excelente, el prestigio de la imagen será un reflejo de valores determinados como credibilidad, seriedad, certeza, etc.; los clientes son capaces de recomendar por medio de boca a oído.

Finalmente, en el quinto objetivo, identificar la relación entre los procesos de contratación pública y la empatía; puesto que, se aplicó el método de spearman donde obtuvo resultado en

tabla 24, un valor de Rho 0,837 positiva fuerte, y un valor de  $p= 0.19$  el cual se define que tiene una relación positiva en las dos variables de investigación. Debido a que, establece en Ramírez (2017), en su tesis de maestría de análisis de los procesos de compras del departamento de Contratación Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado en Esmeraldas, se evaluó la eficiencia de los procesos realizados en el GADPE, finalmente se concluye que son bajos los niveles de ejecución de procesos de contratación pública, la falta de un apropiado registro, control y archivo documental; asimismo, los deberes, atribuciones y responsabilidades que los funcionarios desconocen, no realizan un oportuno seguimiento de las fechas de vencimientos de pólizas de seguros que son presentados por los proveedores, falta de capacitación de funcionarios; finalmente la falta de capacitación incide en los administradores de contratos dado no tienen conocimientos sobre la administración de contratos de compras públicas. Por lo tanto, determinó en diseñar un manual de procesos, contando como una guía con la finalidad de mejorar los procesos de contratación pública, y cumpliendo en el tiempo establecido, y elevando los niveles de seguridad con respecto a los contratos celebrados. Por lo tanto, se sustenta según Solórzano (2017), señala los procedimientos de contratación pública el cual deben de regirse a lo que estipula el Artículo 4 de los Principios de la Ley Orgánica de Contratación Pública, lo que implica que las entidades estatales se alinean con los principios y aplicación de normas en sus contrataciones realizadas, para obtener efectividad en costos o precios adecuados, calidad, producto, obras, y servicios. Es muy importante que al iniciar y finalizar un proceso de contratación se debe de centrar a los principios de la contratación pública, beneficiará a los usuarios ya que el estado, debe de garantizar el nivel de confianza de la salud. Cabe destacar, que si no se cumpliera lo antes mencionado logrará un nivel bajo de ejecución de procesos de contratación pública lo que provocará la deficiencia de recursos en el servicio de salud, entre otros. Sin embargo, el procedimiento de Compras públicas tiene una relación con el calidad de servicio de la unidad hospitalaria ya que, es la forma de cumplir los requerimientos que la entidad solicita; sin embargo, al conocer las necesidades del usuario, estamos cumpliendo con la empatía; asimismo, si se logra establecer los principios de calidad, transparencia, trato justo; entre otros, en la compra pública tendrán buena ejecución en los procedimientos y a su vez usuarios satisfechos y seguros del servicio que se le brinda ya que, cuenta con los recursos necesarios.

## V. CONCLUSIONES

Primero: se confirmó que existe relación positiva fuerte y significativa, entre los procesos de contratación pública y la calidad de servicios en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019; puesto que, concluye que mientras dominen eficientemente los procesos de contratación pública de acuerdo a los requerimientos del hospital; lograrán que la calidad de servicio hacia los usuarios sea satisfactoria.

Segundo: En referencia a los resultados del presente estudio, se confirmó que existe relación positiva fuerte y significativa, entre los procesos de contratación pública y la tangibilidad; dado que, concluye que mientras manejen eficientemente los procesos de contratación pública de acuerdo a requerimientos solicitados por necesidad de la unidad hospitalaria, lograrán que la tangibilidad represente una buena apariencia con respecto a los equipos médicos e instalaciones del Hospital.

Tercero: En referencia a los resultados del presente estudio, se confirmó que existe relación positiva fuerte y significativa, entre los procesos de contratación pública y la fiabilidad; dado que, concluye que mientras manejen eficientemente los procesos de contratación pública cumpliendo en el tiempo oportuno las necesidades del hospital, lograrán que la fiabilidad represente un servicio fiable desde la primera vez, optimizando la confianza hacia los usuarios.

Cuarta: En referencia a los resultados del presente estudio, se confirmó que existe relación positiva fuerte y significativa, entre los procesos de contratación pública y la capacidad de respuesta; dado que concluye que mientras manejen eficientemente los procesos de contratación pública y cumpliendo en el tiempo oportuno las necesidades del hospital, lograrán que la capacidad de respuestas ofrezca un servicio rápido al usuario, es decir, contando con los recursos e instrumentos eficientes y manteniendo el personal suficiente, proporcionaran un buen servicio en cuanto el tiempo de espera y el tiempo de respuestas hacia los usuarios.

Quinta: En referencia a los resultados del presente estudio, se confirmó que existe relación positiva fuerte y significativa, entre los procesos de contratación pública y la seguridad; dado que concluye, que mientras manejen eficientemente los procesos de contratación pública y cumpliendo en el tiempo oportuno las necesidades sea de un bien o servicio, alcanzarán en mantener la seguridad con respecto a la gestión ambiental que, se contrata para cuidar las áreas

de la unidad hospitalaria y que será en beneficio a los usuarios; asimismo, contando con recursos de equipos médicos y medicamentos eficientes, entre otros; a fin de optimizar la confianza hacia los usuarios.

Sexta: En referencia a los resultados del presente estudio, se confirmó que existe relación positiva fuerte y significativa, entre los procesos de contratación pública y la fiabilidad; dado que concluye que mientras manejen eficientemente los procesos de contratación pública y realizando en el tiempo oportuno los requerimientos sea de un bien o servicio, alcanzaran a la empatía de los usuarios puesto que, se obtendrá el cumplimiento de las necesidades y deseos del mismo, para optimizar la calidad de servicios de la unidad hospitalaria.

## VI. RECOMENDACIONES

- Se le recomienda al departamento de talento humano elaborar un plan institucional de capacitación cuyo objetivo será la de brindar un buen servicio a los usuarios. Realizar un control sobre las certificaciones de cursos y talleres, máximo de 1 año atrás referente al manejo de la contratación pública para obtener personal con conocimientos actualizados, y disminuir el tiempo de postergaciones de contratos y retrasos de los procesos de compras y ofrecer una mejora continua en la calidad de servicio que ofrece el Hospital.
- Con respecto a la calidad de servicio en tangibilidad, en mejorar las instalaciones del área de imagen, ya sea realizando limpieza en las áreas, logrando comodidad y agradable apariencia a los usuarios, llegando así a un mayor nivel de excelencia, lo que permitirá efectuar que los procesos de contratación se gestionen de una manera eficiente.
- En fiabilidad, en mejorar la atención del usuario, brindando un servicio en el tiempo acordado, asimismo, se debe realizar un estudio en cuanto al nivel del estado de los equipos médicos, ya que, a través de ello, influye la confianza de la calidad de servicio que se le brinda al usuario.
- En capacidad de respuesta se recomienda mejorar y reducir el tiempo de espera para la atención al usuario, con la finalidad de que el personal de la salud, ofrezca un servicio rápido y seguro. Manteniendo la disciplina entre todos sus colaboradores, de esto dependerá teniendo una capacidad de respuesta asertiva hacia las necesidades requeridas de los usuarios sean atención médica y hospitalaria.
- En seguridad en servicio se recomienda, en realizar encuestas una vez al mes a los usuarios para conocer el nivel de confianza de acuerdo a la calidad de atención y equipos médicos que le ofrece la unidad hospitalaria. Además, de los residuos hospitalarios serán tratados de manera que, no afecten el proceso de la gestión ambiental que tiene la unidad hospitalaria logrando así, optimizar la confianza de los usuarios.

- En empatía en servicio se recomienda mejorar la atención al usuario, comprendiendo así las necesidades que ellos tienen, cumpliendo en el tiempo establecido optimizando la calidad de servicio la unidad hospitalaria.

## REFERENCIAS

- Altamirano, O. (18 de 08 de 2017). *El Comercio*. Recuperado el 10 de 10 de 2019, de <https://www.elcomercio.com/cartas/deficiencias-servicio-salud-iess-cartas.html>
- Andina. (09 de 10 de 2019). *Andina*. Recuperado el 10 de 10 de 2019, de <http://andina.pe/agencia/noticia-peru-compras-registro-mas-47152-ordenes-compra-tecnologia-blockchain-762777.aspx>
- Baldeón. (2014). *La normalización como pilar innovador de la contratación pública*. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar / Corporación Editora Nacional. Recuperado el 28 de 09 de 2019, de <https://www.uasb.edu.ec/publicacion?la-normalizacion-como-pilar-innovador-de-la-contratacion-publica-664>
- Barroso, C. (2000). *Factores organizativos que influyen en las percepciones de los clientes en el ámbito de los servicios, consecuencias para la rentabilidad*. España: Sevilla España.
- Bendis, M. (16 de 11 de 2016). *eazystock*. Recuperado el 1 de 11 de 2020, de 3 Ways a Purchasing Process Optimizes your Business: <https://www.eazystock.com/blog/purchasing-process-optimizes-biz/>
- Cabezas, E., Andrade , D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Universidad de la Fuerzas Armadas ESPE. Recuperado el 11 de 11 de 2020
- Castillón , C., & Cochachi , J. (2014). *La Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente de la Marisquería Punta Sal del Distrito de el Tambo Huancayo*. Recuperado el 25 de 11 de 2019, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3824/Castill%C3%B3n%20Ayll%C3%B3n%20Cochachi%20Mucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiriboga, A. (2014). *Contratación Pública dentro del proceso de planificación: Lo menos importante de lo más importante*. Obtenido de <http://bit.ly/2wxtfjG>
- Delgado, L. (2017). *Gestión de las contrataciones públicas y la calidad de obras en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Región San Martín, 2017*. Recuperado el 12 de 10 de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12752/delgado\\_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12752/delgado_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Economista, E. (11 de 05 de 2017). *El Economista*. Recuperado el 09 de 10 de 2019, de <https://www.economistaamerica.com/economia-eAm->

chile/noticias/8351616/05/17/ChileCompra-lanza-codigo-de-etica-en-compras-publicas.html

- Fielding, N., Lee, R., & Blank, G. (2016). *The Sage Handbook of Online Research Methods*. California: Sage. Recuperado el 8 de 11 de 2019, de <https://www.book2look.com/book/JXs8IUbgaw>
- Figuroa, J. (2015). *Calidad de servicio del departamento de ventas como ventaja competitiva en la empresa conservas Isabel Ecuatoriana en el año 2015*. Recuperado el 1 de 12 de 2020, de <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/1870/1/ULEAM-SG-0029.pdf>
- Garvin, D. (23 de 12 de 2015). *Gestión de Operaciones*. Obtenido de Las 8 Dimensiones de la Calidad de Garvin: <https://www.google.com/amp/s/www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/las-8-dimensiones-de-la-calidad-de-garvin/amp/>
- Gestión. (30 de 07 de 2018). *Gestión*. Recuperado el 10 de 10 de 2019, de <https://gestion.pe/economia/gobierno-fortalecera-compras-publicas-resolvera-madre-problemas-239960-noticia/>
- Giraldo, M. (2015). *Recursos de la programación cultural*. España: Elearning. Recuperado el 28 de 11 de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=PtNWDwAAQBAJ&pg=PA118&lpg=PA118&dq=descargar+gratis+Recursos+de+la+programaci%C3%B3n+cultural+Giraldo,+Maria&source=bl&ots=-bQKZorVZg&sig=ACfU3U0qS66WdRTTPWMCCq-9sLiBkuffxQ&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjmrTMweXmAhWtrFkKHQk-C>
- Gonzalez , D., & Salinas, C. (2017). *Influencia de la Calidad del Servicio en la Satisfacción de los usuarios del Gymnasio Iron Gym Huancayo*.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 2(4). Recuperado el 10 de 11 de 2019, de [https://www.researchgate.net/publication/233522386\\_A\\_Service\\_Quality\\_Model\\_and\\_Its\\_Marketing\\_Implications](https://www.researchgate.net/publication/233522386_A_Service_Quality_Model_and_Its_Marketing_Implications)
- Group, W. B. (2015). *Benchmarking Public Procurement*. Washington DC: H Street NW. Recuperado el 10 de 10 de 2020, de <http://documents1.worldbank.org/curated/en/964691468338368092/pdf/948550PROP0P15000BPP020150v-60FINAL.pdf>

- Heredia, V. (2019). *El Comercio*. Recuperado el 1 de 10 de 2019, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/hospitales-iess-escasez-medicinas-pacientes.html>
- Hernández, E. (2016). *Contextos Sociales de Intervención Comunitaria*. Madrid: Cep. Recuperado el 2 de 11 de 2019, de <https://www.editorialcep.com/libro/certificados-profesionales-servicios-socioculturales-y-a-la-comunidad-sscg0209-mediacion-comunitaria-manual-9788468168876-111026>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Punta Santa Fe. Recuperado el 2 de 11 de 2019, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Gran Hill. Recuperado el 25 de 11 de 2019, de [http://docs.wixstatic.com/ugd/986864\\_5bcd4bbbf3d84e8184d6e10eecea8fa3.pdf](http://docs.wixstatic.com/ugd/986864_5bcd4bbbf3d84e8184d6e10eecea8fa3.pdf)
- Jaramillo, M. (06 de 2017). *Desarrollar una metodología para la evaluación y gestión de la satisfacción de los clientes en una empresa proveedora de servicio de internet en la ciudad de Guayaquil*. Recuperado el 10 de 10 de 2019, de [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22786/1/TESIS%20FINAL\\_V1.4.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22786/1/TESIS%20FINAL_V1.4.pdf)
- Kenton, W. (06 de 05 de 2019). *Investopedia*. Recuperado el 27 de 10 de 2019, de Investopedia: <https://www.investopedia.com/terms/p/population.asp>
- Kenton, W. (22 de 08 de 2019). *Investopedia*. Recuperado el 27 de 10 de 2019, de Investopedia: <https://www.investopedia.com/terms/s/sample.asp>
- López, P. A. (2016). *Manual de Contratación Pública*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones. Recuperado el 10 de 10 de 2019, de [http://www.cepweb.com.ec/ebookcep/index.php?id\\_product=397&controller=product](http://www.cepweb.com.ec/ebookcep/index.php?id_product=397&controller=product)
- Lostauau, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el servicio de medicina física y rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018*. Recuperado el 29 de 09 de 2019, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostauau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, C. (27 de 01 de 2018). *Lifeder*. Recuperado el 27 de 10 de 2019, de Lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Martínez, M. (16 de 01 de 2017). *UNCOMO*. Obtenido de Cómo utilizar la escala de likert en el análisis estadístico:

- <http://www.google.com/amp/s/educacion.uncomo.com/articulo/como-utilizar-la-escala-de-likert-en-el-analisis-estadistico-2354.html%3famp=1>
- Mateo, M. (08 de 06 de 2015). *Docsity*. Obtenido de Descripción de los datos de correlación con SPSS.: <https://www.docsity.com/es/ucm-estadistica-aplicada-a-la-psicologia-correlacion-descripcion-de-los-datos-de-correlacion-c/3952271/>
- Mejía, T. (2019). *Lifeder*. Recuperado el 1 de 11 de 2019, de <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
- Notimérica. (21 de 12 de 2017). *Notimérica*. Recuperado el 1 de 12 de 2019, de <https://www.notimerica.com/cultura/noticia-realmente-cuba-potencia-medica-20170219085146.html>
- Parasuraman, A., Zeithamil, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 2-22. Recuperado el 25 de 10 de 2019, de <https://pdfs.semanticscholar.org/d26a/2423f00ca372b424a029ae22521299f00ede.pdf>
- Parasuraman, Zeitham, & Berry. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4). Recuperado el 07 de 10 de 2019, de <https://www.jstor.org/stable/1251430?origin=JSTOR-pdf&seq=1>
- Pedraza, N., Verástegui, J., & González, I. (2014). Evaluación de la Calidad del Servicio en la Administración Pública en México: Estudio Multicaso en el Sector Salud. *Revista Estado*, 23. Recuperado el 01 de 10 de 2019, de <https://revistaeggp.uchile.cl/index.php/REGP/article/view/36814/38378>
- Purizaca, N. (2018). *Procesos de contrataciones públicas y metas presupuestarias del Instituto Nacional Materno Perinatal, 2018*. Recuperado el 29 de 09 de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22407/Purizaca\\_RNG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22407/Purizaca_RNG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Raffino, M. (23 de 11 de 2018). *Concepto.de*. Recuperado el 2 de 11 de 2019, de <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>
- Ramírez, K. (2017). *Análisis de Procesos de Compras del Departamento de Contratación Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado en la Provincia de Esmeraldas*. Recuperado el 29 de 09 de 2019, de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1000>
- Ribadeneria, S. (2015). *Análisis de la controversia de la contratación pública*. Recuperado el 02 de 11 de 2019, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5028/1/T1976-MDE-Ribadeneira-Analisis.pdf>

- Rodríguez, J. (2015). *Ética Profesional y Deontología*. Perú: Utex.
- Rodríguez, J., Pierdant, A., & Rodríguez, E. (2014). *Estadística para administración*. México: Patria. Recuperado el 15 de 11 de 2019, de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9789708170062.pdf>
- Ros, A. (02 de 2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Recuperado el 10 de 10 de 2019, de <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequen>
- Sáez, J. (2017). *Investigación educativa. Fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos*. Madrid: Uned. Recuperado el 5 de 11 de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=c3CZDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=fundamentos+teoricos+procesos+y+elementos+investigacion+educativa+libro+2017&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwip2oiy0dvmAhWwslkKHahFcjIQ6AEIKDAA#v=onepage&q=fundamentos%20teoricos%20proceso>
- Sausa, M. (02 de 09 de 2017). *Perú 21*. Recuperado el 5 de 11 de 2019, de <https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194-noticia/>
- Sausa, M. (17 de 02 de 2018). *Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos*. Recuperado el 05 de 11 de 2019, de <https://www.google.com/amp/s/peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225-noticia/%3foutputType=amp>
- SCPM. (2015). *Manual de Buenas Prácticas en la Contratación Pública para el Desarrollo del Ecuador*. Recuperado el 09 de 10 de 2019, de [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_panel5\\_SERCOP\\_3.2.1\\_man\\_bue\\_pr%C3%A1c\\_CP.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_panel5_SERCOP_3.2.1_man_bue_pr%C3%A1c_CP.pdf)
- SERCOP. (21 de 08 de 2018). *Ley del Sistema Nacional de Contratación Pública*. Recuperado el 28 de 09 de 2019, de <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/Ley-Org%C3%A1nica-de-Contrataci%C3%B3n-P%C3%BAblica.pdf>
- Solórzano, A. (2017). *Inaplicabilidad del principio de concurrencia en los procedimientos de Régimen Especial regidos por la Ley Órgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública*. Quito. Recuperado el 09 de 10 de 2019, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5827/1/T2396-MDCP-Solorzano-Inaplicabilidad.pdf>

- Telégrafo, E. (22 de 05 de 2017). *El telégrafo*. Recuperado el 20 de 10 de 2019, de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/la-contraloria-determino-que-hubo-transparencia-en-subasta-de-medicamentos>
- Telégrafo, E. (23 de 01 de 2019). *El telégrafo*. Recuperado el 12 de 10 de 2019, de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/casos-compras-publicas-anomalias>
- Telégrafo, El. (04 de 09 de 2018). *El telégrafo*. Recuperado el 12 de 10 de 2019, de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/oferentes-compras-publicas-ecuador>
- Vásquez, P. (2017). *Régimen Especial y Procedimientos Especiales*. Recuperado el 5 de 11 de 2019, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/28798/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>
- Vera, M. (2018). *Evaluación de la Calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Recuperado el 10 de 11 de 2019, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Yuni, A., & Urbano, A. (2014). *Técnicas para investigar*. Argetina: Brujas. Recuperado el 28 de 11 de 2019, de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Instrumento Variable 1 Procesos de Contratación Pública.

#### INSTRUMENTO DE LISTA DE COTEJO PARA EVALUAR LA REALIZACIÓN DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA EN EL HOSPITAL DE LA SALUD DE GUAYAQUIL

***El objetivo del presente instrumento:***

Se busca diagnosticar el conocimiento a los encargados que realizan los procesos de compras públicas, puesto que para evaluar se procederá a tomar en cuenta las cinco fases de Contratación Pública que corresponde a fase preparatoria, precontractual, contractual, ejecución, evaluación y liquidación. Los datos que proporcionen nos dará otra percepción sobre la variable de investigación, es por ello que pedimos colaboración y seriedad.

***Instrucciones:***

1. Lea bien el enunciado de cada pregunta, según la fase contratación pública.
2. Favor, responda con sinceridad la información es confidencial y será de uso exclusivo para fines académicos.
3. Coteje a la derecha marcando con una X en la casilla, según corresponda a realización o no de la actividad.

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

		Categoría de Valoración	
DIMENSIONES	INDICADORES	SI	NO
	<b>1.- ¿Qué comprende la Fase Preparatoria?</b>		
	a. Condiciones generales de ejecución económica, PAC, necesidad de la compra,		

	elaboración de pliegos, actas de entrega de recepción y definitivas.		
	b. Necesidad de la compra, PAC, estudios de mercado y económicos, elaboración de términos de referencias y especificaciones técnicas, certificación presupuestaria, elaboración y aprobación de pliego.		
	c. Condiciones técnicas, necesidad de la compra, calificación de ofertas, estudios de viabilidad, elaboración de especificaciones técnicas y términos de referencia, y convalidación de errores.		
FASE PREPARATORIA	<b>2.- Dentro de la fase preparatoria, ¿Qué se procede a realizar dentro de los primeros 15 días del mes de enero de cada año?</b>		
	a. La elaboración y modificación sobre el objeto de contratación Código CPC (Clasificador Central de Productos).		
	b. La elaboración y modificación del PAC (Plan Anual de Contratación).		
	c. La publicación en SERCORP sobre la elaboración de estudios de mercado, especificaciones técnicas.		
	<b>3.- Dentro de la fase preparatoria ¿Cuáles son las condiciones para elaborar las Especificaciones Técnicas y Términos Referencia?</b>		
	a. No presentar ambigüedades ni contradicciones.		
	b. Exigir especificaciones y requerimientos técnicos para que pueda cumplir la oferta nacional		
	c. La publicación en SERCORP sobre la elaboración de estudios de mercado, especificaciones técnicas.		

	<b>4. - ¿Qué comprende la fase precontractual?</b>		
	a. Publicación del Proceso de contratación en SERCOP, convalidación de errores, cancelación de procedimiento, actas de entregas- recepción provisionales y definitivas, liquidación de contratos, adjudicación, elaboración y modificación de pliegos, calificación de ofertas, adjudicación.		
	b. Publicación del Proceso de contratación en SERCOP, etapa de preguntas, respuestas, aclaraciones, modificaciones de condiciones contractuales o de pliegos; cancelación de procedimiento, etapa de recepción, apertura, convalidación de errores, verificación, y calificación de ofertas. Informe de la comisión técnica; resolución y publicación de la adjudicación o decisión de procedimiento desierto.		
	c.Publicación del proceso de contratación en SERCOP, etapa de preguntas, respuestas, aclaraciones, calificación de ofertas, convalidación de errores, recepción de formas de garantías, aprobación de procedimiento del contrato, órdenes de trabajo, resolución y publicación de adjudicación.		
FASE PRECONTRACTUAL	<b>5. De acuerdo a la fase precontractual, indique ¿En qué caso se procede la declaratoria de desierto?</b>		
	a. Por no celebrarse el contrato por causas imputables al adjudicatario, siempre que sea posible adjudicar el contrato a otro referente.		

	b. Por haber sido inhabilitadas las ofertas presentadas por incumplimiento de las condiciones.		
	c. Por haberse presentado oferta alguna.		
	<b>6.-Dentro de la fase precontractual, señale, ¿Cuál es el término de días de suscripción del contrato?</b>		
	a. Es máximo 15 días a partir de la adjudicación.		
	b. Es máximo 10 días a partir de la adjudicación.		
	c. Es máximo 5 días a partir de la adjudicación.		
	<b>7.-Dentro de la fase contractual, Indique ¿Cuáles son los formas de garantías que el contratista podrá rendir?</b>		
	a. Garantía de Bolsas de Valores, Fiel de Cumplimiento, Técnica.		
	b. Garantía de Fiel Cumplimiento, Técnica, de buen uso de Anticipo.		
	c. Garantía de Especificaciones Técnicas, Fiel de Cumplimiento.		
	<b>8. Dentro de la fase contractual, y conforme a lo previsto en el Art. 68 de la LOSCNP ¿Cuál es el requisito del contrato?</b>		
	a. Verificación de términos de garantías y procedimiento de la contratación.		
FASE CONTRACTUAL	b. Fianza instrumentada en una póliza de seguros.		
	c. La existencia de la disponibilidad y de recursos financieros necesarios para el cumplimiento de obligaciones.		

	<b>9. Dentro de la fase contractual, indique ¿Cuál es la cláusula obligatoria en un contrato?</b>		
	a. Las multas y designación del administrador del contrato.		
	b. El acta de entrega y convenio marco.		
	c. Multas y designación del responsable requirente		
	<b>10. Dentro de la fase de ejecución, indique ¿Cuál es la razón de que se realice una prórroga de plazos en el contrato?</b>		
	a. Por causas imprevistas o técnicas.		
	b.- Por fuerza mayor o caso fortuito.		
	c. Por causas de prórroga de plazos.		
	<b>11. Dentro de la fase de ejecución, Indique ¿Cuál es la causa para aplicar un contrato complementario?</b>		
FASE EJECUCIÓN	a. Por causas de reajuste de precios en el procedimiento.		
	b. Por causas imprevistas o técnicas.		
	c. Por causas de prórroga de plazos.		
	<b>12. Dentro de la fase de ejecución, indique, ¿Quién es el encargado de velar y de tomar medidas necesarias para la ejecución del contrato?</b>		
	a. Responsable Requirente.		
	b. Responsable de Administrador del Contrato		
	c. Responsable de Gestor de Compras Públicas		
	<b>13. ¿Qué comprende la liquidación del contrato?</b>		
	a. Determinación de informes de cierres de procedimientos.		

	b. Determinación del acta de recepción definitiva	
	c. Determinación de los valores recibidos por el contratista, los pendientes de pago o los que deben de deducírsele.	
	<b>14. ¿En qué tiempo deberá cancelarse la liquidación económica?</b>	
FASE LIQUIDACIÓN Y EVALUACIÓN	a. Dentro de los 10 días siguientes a la liquidación.	
	b. Dentro de los 5 días siguientes a la liquidación	
	c. Dentro de los 15 días siguientes a la liquidación	
	<b>15. ¿A qué se refiere la fase de evaluación en el procedimiento de contratación pública?</b>	
	a. Verificación de cumplimiento de términos y garantías del procedimiento de contratación	
	b. Verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales.	
	c. Verificación del valor de multar mayor al monto de la garantía del fiel de cumplimiento.	

Anexo 2. Ficha de Validez de Instrumento Variable 1 Proceso de Contratación Pública.



**“ANÁLISIS DE PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DE SALUD EN GUAYAQUIL, ECUADOR, 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: LISTA DE COTEJO DE PROCESO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena				Excelente				OBSERVACIONES
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					✓
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					✓
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					✓
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					✓
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					✓





**“ANÁLISIS DE PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DE SALUD EN GUAYAQUIL, ECUADOR, 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: LISTA DE COTEJO DE PROCESO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES	
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				✓		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					✓	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					✓	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				✓		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					✓	



**“ANÁLISIS DE PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DE SALUD EN GUAYAQUIL, ECUADOR, 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: LISTA DE COTEJO DE PROCESO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena				Excelente				OBSERVACIONES
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			✓		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			✓		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			✓		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			✓		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			✓		



### Anexo 3: Constancia de Validez de Instrumento Variable 1 Procesos de Contratación Pública.

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, yo Celia Quimi Reyes, con Cédula de Identidad 0927240655, Analista de la Gestión de Compras Públicas del Hospital Universitario de Guayaquil, dejo en constancia de haber revisado los ítems del instrumento de lista de cotejo, que la investigadora Eliana Estefanía Astudillo Freire, usó para su trabajo de investigación de tesis "Análisis de Procesos de Contratación Pública y Calidad de Servicio en el Hospital de Salud de Guayaquil, Ecuador, 2019".

El instrumento mide, en efecto el conocimiento y uso de los mecanismos de acceso a la información con varias preguntas definidas al respecto. El instrumento muestra un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, yo Celia Quimi Reyes, garantizo la validez de dichos instrumentos presentados por la referida investigadora.

25 de Noviembre del 2019

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GUAYAQUIL



Ing. Celia Quimi Reyes

MIEMBRO DEL EQUIPO DE ADQUISICIONES

Ing. Com. Celia Quimi Reyes

Analista de la Gestión de Compras Públicas

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GUAYAQUIL



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, yo Gisselle Verónica Mayorga Albán, con Cédula de Identidad 0923348643, Responsable de la Gestión de Compras Públicas del Hospital Universitario de Guayaquil, dejo en constancia de haber revisado los ítems del instrumento de lista de cotejo, que la investigadora Eliana Estefanía Astudillo Freire, usó para su trabajo de investigación de tesis "Análisis de Procesos de Contratación Pública y Calidad de Servicio en el Hospital de Salud de Guayaquil, Ecuador, 2019".

El instrumento mide, en efecto el conocimiento y uso de los mecanismos de acceso a la información con varias preguntas definidas al respecto. El instrumento muestra un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, yo Gisselle Verónica Mayorga Albán, garantizo la validez de dichos instrumentos presentados por la referida investigadora.

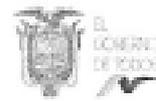
25 de Noviembre del 2019



Econ. Gisselle Verónica Mayorga Albán

Responsable de la Gestión de Compras Públicas.

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GUAYAQUIL



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, yo José Rovira Guevara, con Cédula de Identidad 0913696894, Analista de la Gestión de Compras Públicas del Hospital Universitario de Guayaquil, dejo en constancia de haber revisado los ítems del instrumento de lista de cotejo, que la investigadora Eliana Estefanía Astudillo Freire, usó para su trabajo de investigación de tesis "Análisis de Procesos de Contratación Pública y Calidad de Servicio en el Hospital de Salud de Guayaquil, Ecuador, 2019".

El instrumento mide, en efecto el conocimiento y uso de los mecanismos de acceso a la información con varias preguntas definidas al respecto. El instrumento muestra un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, yo José Rovira Guevara, garantizo la validez de dichos instrumentos presentados por la referida investigadora.

25 de Noviembre del 2019

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GUAYAQUIL



Abg. José Rovira Guevara  
ANALISTA DE ADQUISICIONES

Abg. José Rovira Guevara.

Analista de la Gestión de Compras Públicas.

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GUAYAQUIL

#### **Anexo 4. Instrumento Variable 2 de Calidad de Servicio.**

### **CUESTIONARIO PARA MEDIR LA “CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE IMAGEN EN EL HOSPITAL DE LA SALUD DE GUAYAQUIL, 2019.”**

*Estimado entrevistado:*

***El objetivo de la presente encuesta:***

Es medir la Calidad de Servicio en el área de imagen en esta Unidad Hospitalaria por el cual, se presenta con las 5 dimensiones de Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

***Instrucciones:***

1. Leer bien el enunciado de cada pregunta.
2. Favor, responda con sinceridad la información es confidencial y será de uso exclusivo para fines académicos.
3. Marque su respuesta con una X en la casilla correspondiente a la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios de calificación:

<b>N<sup>a</sup></b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
1	Pésimo
2	Regular
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

Sexo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

<b>VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>TANGIBILIDAD</b>	1	¿Indique en qué nivel de estado se encuentran los equipos médicos del área de imagen?				
	2	¿Cómo califica el servicio que le brinda el área de imagen acerca de los exámenes entregados en físicos (Resultado Final)?				
	3	¿En qué nivel califica las instalaciones del Hospital y del área de imagen?				
<b>FIABILIDAD</b>	4	¿Indique según la escala de calificación, si desde principio a fin le ofrece un buen servicio de imagen?				
	5	¿Indique según la escala de calificación, si el servicio de imagen le ofrece en el tiempo acordado?				
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	6	¿Indique en qué grado califica, si en el área de imagen le ofrece un servicio rápido y ágil?				
	7	¿Califique según la escala, si el personal que labora en el área de imagen de este nosocomio, le dedican el tiempo necesario para responder a sus preguntas?				
<b>SEGURIDAD</b>	8	¿Qué tan seguro se siente con respecto al servicio de imagen de este nosocomio?				
<b>EMPATÍA</b>	9	¿Indique según el grado de calificación, si el área de imagen tiene empleados que les ofrecen una atención personalizada al usuario?				
	10	¿Indique según el grado de calificación, si el servicio de imagen de este nosocomio ofrece un horario de atención adecuado al usuario?				

Anexo 5. Ficha de Validez de Instrumento Variable 2 Calidad de Servicio.



“ANÁLISIS DE PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DE SALUD EN GUAYAQUIL, ECUADOR, 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			✓		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				✓	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			✓		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				✓	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				✓	



**“ANÁLISIS DE PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DE SALUD EN GUAYAQUIL, ECUADOR, 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO.**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena				Excelente				OBSERVACIONES
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				✓	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				✓	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		✓			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				✓	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				✓	



**“ANÁLISIS DE PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DE SALUD EN GUAYAQUIL, ECUADOR, 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO.**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena				Excelente				OBSERVACIONES							
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100											
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	10	15	16	20	25	30	31	35	40	45	46	50	55	60	61	65	70	75	76	80	85	90	91	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																									✓			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																									✓			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																									✓			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																									✓			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																									✓			



**Anexo 6: Base de datos para la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach en Calidad de Servicio.**

Nº	Tangibilidad			Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad	Empatía	
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10
1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4
2	1	1	1	2	2	3	3	3	4	3
3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1
6	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
8	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1
9	1	1	3	2	2	1	2	1	1	1
10	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1
13	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2

### Anexo 7. Matriz de Consistencia de la Investigación

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre los procesos de contratación pública y su calidad de servicios en el Hospital de Salud de Guayaquil, 2019?</p> <p><b>PROBLEMA ESPECÍFICOS:</b></p> <p>P.1 ¿Qué relación tienen en establecer entre los procesos de contratación pública y su calidad de servicio en el Hospital de Salud de Guayaquil, 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación entre los procesos de contratación pública y su calidad de servicios en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>O1: Establecer la relación entre los procesos de contratación pública y la tangibilidad en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019.</p> <p>O2: Analizar la relación entre los procesos de contratación</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>Existe relación entre los procesos de contratación pública y la calidad de servicios en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>He1: Existe relación significativa entre los procesos de contratación pública y la tangibilidad en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p>Procesos de Contratación Pública</p>	<p>Fase Preparatoria</p> <p>Fase Precontractual</p> <p>Fase Contractual</p>	<p>Comprende Fase Preparatoria.</p> <p>Cumplimiento de 15 días del mes de enero de cada año.</p> <p>Especificaciones técnicas y términos de referencia.</p> <p>Comprende Fase Precontractual.</p> <p>Declaratoria de desierto</p> <p>Suscripción de contrato.</p> <p>Formas de garantías.</p> <p>Requisito del contrato.</p> <p>Cláusula obligatoria en un contrato.</p>	<p>No Experimental-Corte transversal</p> <p>Descriptivo</p> <p>Correlacional</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>7 trabajadores.</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>Estudio Censal en trabajadores.</p> <p>126 usuarios.</p>	<p><b>TÉCNICA:</b></p> <p>Encuesta</p> <p>Lista de Cotejo</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b></p> <p>Cuestionario para servicio.</p> <p>Cuestionario de test de conocimiento.</p>

<p>P.2 ¿Qué relación tienen entre analizar los procesos de contratación pública y su calidad de servicio en el Hospital de Salud de Guayaquil,2019?</p>	<p>pública y la fiabilidad en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019.</p>	<p>He2: Existe relación significativa entre los procesos de contratación pública y la fiabilidad en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019</p>		<p>Fase de Ejecución</p>	<p>Prórroga de plazos en el contrato. Contrato complementario Ejecución del contrato.</p>			
<p>P.3 ¿Qué relación tienen en determinar entre los procesos de contratación pública y su calidad de servicio en el Hospital de Salud de Guayaquil,2019?</p>	<p>O3: Determinar la relación entre los procesos de contratación pública y la capacidad de respuesta en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019.</p>	<p>He3: Existe una relación significativa en los procesos de contratación pública y la capacidad de respuesta en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019.</p>		<p>Fase de Evaluación y Liquidación.</p>	<p>Liquidación del contrato. Liquidación económica. Evaluación en el procedimiento de contratación pública.</p>			
<p>P.4 ¿Qué relación tienen en evaluar entre los procesos de contratación pública y su calidad de servicio en el Hospital de</p>	<p>O4: Evaluar la relación entre los procesos de contratación pública y la seguridad en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019</p>	<p>He4: Existe una relación significativa en los procesos de contratación públicas y la seguridad en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE:  Calidad de Servicio</p>	<p>Tangibilidad</p>	<p>Equipos médicos. Exámenes. entregados en físicos (Resultado Final). Instalaciones del área de imagen.</p>			
<p>O5: Identificar la relación entre los procesos de contratación pública y la empatía en el</p>								

<p>Salud de Guayaquil,2019?</p> <p>P.5 ¿Qué relación tienen en identificar entre los procesos de contratación pública y su calidad de servicio en el Hospital de Salud de Guayaquil,2019?</p>	<p>Hospital de Salud en Guayaquil, 2019</p>	<p>He5: Existe una relación significativa en los procesos de contratación públicas y la empatía en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019.</p>		<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Principio a fin le ofrece un buen servicio.</p> <p>Le ofrece en el tiempo acordado.</p> <p>Le ofrece un servicio rápido y ágil.</p> <p>Responder a sus preguntas.</p> <p>Seguridad sobre el servicio.</p> <p>Atención personalizada al usuario.</p> <p>Horario de atención adecuado al usuario.</p>			
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

## Anexo 8: Solicitud de autorización de estudio.

### SOLICITUD DEL INVESTIGADOR

Guayaquil, 02 de Octubre del 2019

Estimado  
Ab. Eduardo Rodrigo Escobar Muñoz  
Gerente Hospitalario del Hospital Universitario de Guayaquil

En su despacho:

Por medio de la presente, solicito a usted me conceda adquirir información del Departamento de Compras y de Estadísticas para poder llevar a cabo la elaboración de mi proyecto de titulación, requisito necesario para poder graduarme.

NOMBRE DEL INVESTIGADOR	Ing. Eliana Astudillo Freire
CÉDULA DE IDENTIDAD	095066156-1
CORREO ELECTRÓNICO	<a href="mailto:elianaastudillofreire@hotmail.com">elianaastudillofreire@hotmail.com</a>
TELÉFONO CELULAR	0999945789
INSTITUCIÓN A LA QUE PERTENECE	Universidad César Vallejo-Piura
CARRERA QUE CURSA	Maestría en Administración de Negocios
NOMBRE DEL TUTOR	Mg. Ing Winner Agurto Marchan
TEMA DE TESIS	"Análisis de los procesos de contrataciones pública y la calidad de servicios en el Hospital Universitario de Guayaquil"
PERÍODO DE INVESTIGACIÓN	Septiembre 2019 a Enero 2020
ÁREA	Departamento de Compras y Estadísticas
SOLICITUD ESPECÍFICA	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar encuesta a encargados de los procesos de Contratación Pública</li><li>Realizar encuesta a usuarios</li></ul>

Agradezco de antemano su atención prestada a mi solicitud.

Atentamente  
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GUAYAQUIL  
  
Ing. Eliana Astudillo Freire  
ANALISTA FINANCIERO

Ing. Eliana Astudillo Freire

## Anexo 9: Documento de autorización de estudio.

<b>MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA</b>	
	
<b>CZ8S – Hospital Universitario de Guayaquil Gestión de Docencia e Investigación</b>	
<b>Memorando No. MSP-CZ8S-HUG-DOC-2019-0324-M</b>	
<b>Guayaquil, 08 de octubre de 2019</b>	
<b>PARA:</b>	Sra. Ing. Eliana Estefanía Astudillo Freire <b>Responsable de Caja del Hospital Universitario de Guayaquil</b>  Sra. Econ. Gisselle Verónica Mayorga Alban <b>Responsable de la Gestión de Contratación Pública del Hospital Universitario de Guayaquil</b>  Sra. Dra. Giomar Rebeca Viteri Gomez <b>Responsable de la Gestión de Admisiones y Estadística del Hospital Universitario de Guayaquil</b>
<b>ASUNTO:</b>	Autorización No.085-2019- DI-HUG - Tesis de postgrado (Ing. Eliana Estefanía Astudillo Friere)
De mi consideración:	
En respuesta al Documento No. S/N por medio de la presente, se autoriza realizar su trabajo de investigación a la <b>Ing. Eliana Estefanía Astudillo Freire</b> portadora de la C.I. 0950661561, quien en la actualidad se encuentra cursando la <b>Maestría en Administración de Empresa y Negocio</b> de la <b>Universidad César Vallejo-Piura</b> .	
<b>TEMA DE INVESTIGACIÓN:</b> Análisis de los procesos de contratación pública y la calidad de servicios en el Hospital Universitario de Guayaquil	
<b>PERÍODO DE INVESTIGACIÓN:</b> Septiembre 2019 a Enero 2020	
<b>ÁREA DE DONDE SE REQUIERE LOS DATOS:</b> Departamento de Compras y Estadísticas	
<b>NOMBRE DEL TUTOR/a:</b> Mg. Ing. Winner Aguirto Marchan	
Por lo antes expuesto, se solicita remitir en físico a la Gestión de Docencia el modelo de la encuesta que se va a realizar a nuestro personal para que con sello de este departamento, se le brinden las facilidades para que pueda acceder a la información requerida.	
Con sentimientos de distinguida consideración.	
Con sentimientos de distinguida consideración.	
Atentamente,	

**CZ88 – Hospital Universitario de Guayaquil  
Gestión de Docencia e Investigación**

**Memorando Nro. MSP-CZ88-HUG-DOC-2019-0324-M**

**Guayaquil, 08 de octubre de 2019**

**Dr. Rodrigo Vicente Celi Ramírez  
RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN DEL  
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GUAYAQUIL**

**Referencias:**

- MSP-CZ88-HUG-GERENCIA-2019-0497-E

**Anexos:**

- 2019\_solicitud\_i\_ing\_eliara\_estudio\_fretre3.pdf

**Copia:**

Sr. Mgs. Eduardo Rodrigo Escobar Muñoz  
Gerente del Hospital Universitario de Guayaquil - Coordinación Zonal 8 - Salud

Sr. Mgs. Edmundo Augusto Vera Clara  
Director Asistencial del Hospital Universitario de Guayaquil

Sr. Púa. Wilber Luis Alvarez Bienes  
Responsable de la Gestión Administrativa del Hospital Universitario de Guayaquil

01

**Anexo 10. Consentimiento informado variable 1.**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN DE POSGRADO**

**Título del informe de investigación:** Análisis de Procesos de Contratación Pública y la Calidad de Servicio en el Hospital de la Salud, Guayaquil, Ecuador, 2019.

**Objetivo de la investigación:** Evaluar el conocimiento de los encargados que realizan los procesos de contratación pública en el Hospital de la Salud de Guayaquil.

**Autor:** Ing. Astudillo Freire, Eliana Estefanía

**Lugar donde se realizará la investigación:** "Hospital Universitario de Guayaquil"

**Nombre del Participante:** Mary Grace Izquierdo Cevallos.

Yo..... Mary Grace Izquierdo Cevallos .....  
..... identificado con documento de  
identidad N°..... 0907925929 ..... he sido informado (a)  
y entiendo que los datos obtenidos serán utilizados para validar el instrumento con fines  
científicos en el estudio. Convengo y autorizo mi participación.

Firma: ..... Mary Izquierdo .....

Guayaquil, ..... 25 ..... de ..... Noviembre ..... de 2019

Anexo 11. Consentimiento informado variable 2.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN DE POSGRADO**

**Título del informe de investigación:** Análisis de Procesos de Contratación Pública y la Calidad de Servicio en el Hospital de la Salud, Guayaquil, Ecuador, 2019.

**Objetivo de la investigación:** Identificar el nivel de calidad de servicio a los usuarios del área de imagen en el Hospital de Salud de Guayaquil.

Autor: Ing. Astudillo Freire, Eliana Estefanía

**Lugar donde se realizará la investigación:** "Hospital Universitario de Guayaquil"

Nombre del Participante: Víctor Andrés Guaranda Gómez.

Yo, Víctor Andrés Guaranda Gómez.....  
.....identificado con documento de  
identidad N° 091.6.6.28.48.0.....he sido informado (a)  
y entiendo que los datos obtenidos serán utilizados para validar el instrumento con fines  
científicos en el estudio. Convengo y autorizo mi participación.

Firma: .....

Guayaquil, ..... 25 ..... de Noviembre ..... de 2019