

## LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA, COMO FACTOR DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN ENTIDADES DEL ECUADOR

*(QUALITY MANAGEMENT IN THE NATIONAL PUBLIC PROCUREMENT SYSTEM, AS AN  
ADMINISTRATIVE EFFICIENCY FACTOR IN ENTITIES IN ECUADOR)*

María Crystina Sarzosa Troya  
Ciencias económicas y Administrativas – Universidad de las Fuerzas Armadas Espe.  
[mcsarzosa@espe.edu.ec](mailto:mcsarzosa@espe.edu.ec)

Santiago Fernando Ramírez Jiménez  
Gestión de la Información Gerencial- Universidad Técnica de Cotopaxi.  
[Santiago.ramirez@utc.edu.ec](mailto:Santiago.ramirez@utc.edu.ec)

Eliana Nathalie Palma Corrales  
Gestión de la Información Gerencial -Universidad Técnica de Cotopaxi. [elipxndx@hotmail.com](mailto:elipxndx@hotmail.com)

Verónica Cumanda Sarzosa Troya  
Contabilidad y Auditoría - Contraloría General del Estado. [vsarzosa@yahoo.ec](mailto:vsarzosa@yahoo.ec)

**Autor de correspondencia:** María Crystina Sarzosa Troya. E-mail: [mcsarzosa@espe.edu.ec](mailto:mcsarzosa@espe.edu.ec)

**Recibido:** 29/04/2020 **Admitido:** 12/06/2020

### RESUMEN

Todo Gobierno debe garantizar la estabilidad de sus ciudadanos brindándoles bienes y servicios que permitan el crecimiento de la sociedad, uno de esos medios son las contrataciones públicas, las cuales permiten aprovechar los recursos conllevando a tener un procedimiento administrativo eficaz. En esta investigación se pretende analizar el proceso de contrataciones públicas actuales para una mejor eficiencia administrativa en las entidades estatales del Ecuador. El enfoque de la investigación es cualitativo, puesto que se analizarán características y atributos no cuantificables, es por ello que los resultados de la investigación son descriptivos más que predictivos, puesto que se utilizan estudios de fenómenos humanos. En los hallazgos, resulta indispensable tomar en consideración todas las medidas evaluadoras para garantizar una gestión de calidad en el sector público y privado así como también garantizar a sus clientes el mejor servicio. Como conclusión, algunas empresas cuentan con parámetros establecidos para evaluar las contrataciones, evitando en alguna forma el desvío de recursos del estado, sin embargo, diversas declaraciones demuestran que ha existido gran fuga de dinero a empresas fantasmas, es por ello, que se debe diseñar un procedimiento interno adecuado para garantizar la eficaz gestión administrativa.

**Palabras Claves:** Contratación pública, calidad, gestión, eficaz, proceso.

### ABSTRACT

Every government must guarantee the stability of its citizens by providing them with goods and services that allow the growth of society. One of these means is public contracting, which allows taking advantage of resources, leading to an effective administrative procedure. This research aims to analyze the current public procurement process for better administrative efficiency in Ecuadorian state entities. The research focus is qualitative, since non-quantifiable characteristics and attributes will be analyzed, which is why the research results are descriptive rather than predictive, since studies of human phenomena are used. In the findings, it is essential to take into account all the evaluative measures to

guarantee quality management in the public and private sectors, as well as guarantee the best service to its clients. As a conclusion, some companies have established parameters to evaluate contracting, avoiding in some way the diversion of state resources, however, various statements demonstrate that there has been a large flight of money to shell companies, which is why it must be designed an adequate internal procedure to guarantee effective administrative management.

**Keywords:** Public procurement, quality, management, effective, process.

## INTRODUCCIÓN

El Gobierno es aquel grupo de personas encargadas de administrar y vigilar el Estado, así como todas sus instituciones, practicando autoridad y reglamentando a la sociedad (Bracamonte, 2002). Los objetivos del Gobierno son puntuales para determinados países los cuales, deben estar diseñados para garantizar una economía creciente, un perfeccionamiento social estable, una convivencia tranquila que conlleve a una sostenibilidad ambiental y desarrollo institucional (González, 2012). El Gobierno en aras de cumplir con sus objetivos debe proveer los bienes y servicios que garanticen el crecimiento del Estado a sus ciudadanos, una de esas formas es a través de contrataciones públicas, las cuales podemos definir como aquel medio por donde se obtienen o arriendan bienes, ejecutan obras públicas o prestan servicios (Ley Orgánica de Contratación Pública, 2018).

Las contrataciones públicas constituyen un sector de gran relevancia en la economía de un país ya que influye de forma directa en la sociedad (Lozada, 2013). La Contratación Pública en el Ecuador ha pasado por diferentes

cambios a lo largo de estos últimos seis (6) años, desde la entrada en vigencia de la ley del 2008 todas las contrataciones de bienes, obras y servicios deben seguir los lineamientos de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, así como también deben cumplir con su reglamento respectivo y todas las resoluciones alusivas a ellas (Logacho, 2015). La creación de una nueva normativa legal tiene como objetivo poner fin a los vergonzosos casos de corrupción que pusieron en duda la gestión por parte de la Administración Pública, buscando el mejor manejo de los recursos al comprar bienes, ejecutar obras o prestar servicios con el fin de recuperar la confianza en la ciudadanía (Logacho, 2015).

Cabe destacar que una economía estable se sustenta en la confianza de los ciudadanos, tal como lo reseña Dehesa (2010) afirmando: La confianza permite que las reglas, tratados, propiedad privada y otros derechos primordiales sean admirados y que dicha economía funcione correctamente al confiar sus habitantes en la parcialidad y validez del sector público. Se puede decir que al implementar mejores marcos regulatorios, estructuras institucionales y sistemas de control

exhaustivos, los organismos competentes de compras públicas, pueden colaborar a simplificar la normativa y los procesos de adquisiciones mediante la implantación de estándares de calidad, que pueda considerarse un factor de eficiencia administrativa para las entidades estatales del Ecuador.

### **IMPORTANCIA DEL PROBLEMA**

La Administración Pública ha sido centro de fuertes críticas por parte de la ciudadanía como consecuencia del mal uso de los recursos públicos, como afirma el Presidente Lenin Moreno:

la mayor parte de la corrupción ocurrieron en contrataciones públicas del Gobierno anterior, donde el proceso fue a puerta abierta para la corrupción y mal versación de fondos, con concursos a dedo y autoridades que se hacían de la vista gorda (El Comercio, 2019). El mal uso de fondos y falta de honestidad por parte de las autoridades competentes ha originado la pérdida de confianza por parte de los ciudadanos causando hacia los Organismos Públicos desconfianza. La corrupción es un problema bastante grave a nivel mundial, el cual viene definido como aquel que desvía el uso de una potestad conferida con el objetivo de lograr un fin personal o de varias personas afectando a una comunidad o sociedad (Instituto Centroamericano De Estudios Fiscales , 2015).

Como consecuencia de lo anterior se hizo una reforma a la Ley de Contrataciones Públicas, la cual no contemplaba el ámbito de aplicación para todas las entidades públicas y tampoco especificaba la manera para contratar bienes y servicios, es por ello que la actual Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP) pauta las directrices a seguir para una contratación según la naturaleza del producto o servicio a adquirir y el cálculo del mismo (Logacho, 2015).

La eficiencia administrativa hace alusión a las virtudes y potestades para lograr un objetivo determinado (Mokate, 1999). Para lograr una buena eficiencia administrativa se debe evaluar todos los recursos que se poseen a fin de utilizar lo menos posible y maximizar las ganancias. Una gestión administrativa con eficiencia minimiza los costos y optimiza las ganancias. Por ello resulta indispensable llevar una planificación de las contrataciones públicas, cuales son los requerimientos por Entidad para brindar una mejor participación, ahorro de capital y optimización de recursos, resulta imperativo establecer procedimientos y controles internos para evitar los desvíos de recursos. De allí, se pretende analizar el proceso de contrataciones públicas actuales para una mejor eficiencia administrativa en las entidades estatales del Ecuador.

### **MARCO TEÓRICO**

Antecedentes del estudio.

Existe un estudio realizado por Logacho (2015) sobre el “Estudio del proceso de Contratación Pública de bienes y servicios y su contribución al mejoramiento de la Gestión administrativa. Caso práctico: coordinación general Administrativa financiera de la secretaría general de la Presidencia de la República (2013-2014)”, su objetivo era realizar una investigación breve de la normativa legal actual que rige las contrataciones de bienes y servicios, además de estudiar cómo se lleva a cabo la gestión administrativa en los procedimientos internos, identificando los autores abarcados y revisando la ejecución del Plan Anual de Contrataciones del 2013 y 2014, a través de la observación no estructurada, entrevistas y revisión de documentos. Obteniendo como resultado la falta de establecimiento de un procedimiento interno que norme o rijan a cada entidad pública proponiendo procedimientos internos que garanticen las contrataciones públicas de forma eficaz.

Lozada (2013), en la tesis “Modelo de Gestión para asegurar la efectividad del proceso de contratación pública, en Ecuador”, estudia como determinar el grado de eficiencia que se le podría otorgar a la gestión de la contratación pública en el Ecuador, teniendo como base la calidad total, a través de una investigación secundaria primeramente y luego a través de una investigación directa por medio de

encuestas, dicha tesis propone un modelo de gestión que asegura la efectividad de las contrataciones públicas sustentada en la calidad total.

Por otro lado tenemos a Cocíos (2015) en la tesis, “La Contratación Pública en situaciones de emergencia en el Ecuador”, cuyo objetivo era analizar si servía como una forma excepcional para afrontar situaciones graves o de casos fortuitos o si ha sido utilizada como un mecanismo para evitar los procedimientos comunes que determina la Ley, a través de una investigación secundaria y una directa por medio de encuestas, obteniendo como resultados de la investigación secundaria que el 40% de los procesos fueron anulados, lo que evidencia la baja efectividad en la gestión administrativa, de la investigación directa se pudo obtener que el 40% no cuenta con indicadores de gestión ni con un sistema informático, para estas problemáticas sugirieron la implementación de un modelo de gestión que asegurará la efectividad de los procesos de contratación pública que contenga medios informáticos que garanticen sus resultados.

En conclusión, las gestiones administrativas de las entidades públicas en años anteriores no contaba con mecanismos informáticos, así como tampoco contaban con lineamientos claros y precisos sobre cómo llevar a cabo dicho procedimiento lo que dejaba muchos vacíos legales que solapaban ciertos desvíos de

recursos o mal versaciones de fondos . Dadas las reformas actuales, se han ido implementando controles internos en cada entidad que han permitido hacer una mejor utilización de dichos procesos, aprovechando de una mejor forma la adquisición o arrendamiento de bienes y prestación de servicios. En los diversos estudios realizados a lo largo de la historia se pudo observar que todos los autores coinciden en la implementación de directrices para lograr un proceso de contratación pública eficaz que conlleva a la correcta utilización de los recursos.

### **Bases Teóricas.**

Actualmente el área empresarial ha tenido como centro la calidad, que inicialmente tuvo su impacto en industrias a lo largo de los años se ha ido difundiendo llegando a casi todos los sectores de la economía (Heras, 2008). Por ello resulta pertinente enmarcar las siguientes definiciones:

### **Calidad.**

Conjunto de propiedades y especialidades de un servicio que lo atribuyen de competitividad para compensar insuficiencias implícitas y explícitas, es decir, la calidad consiste en la prestación de los mejores servicios posibles con una cantidad de recursos determinados (Camison, Cruz, & Gonzalez, 2013).

### **Gestión de calidad.**

Se puede entender como una actividad funcional de la empresa que en diversas oportunidades puede verse reflejada en la estructura organizacional de la empresa que permite crear departamentos (Camison, Cruz, & Gonzalez, 2013).

### **Eficiencia Administrativa.**

Consiste en la correcta utilización de los recursos favorables (Idalberto, 2004), por lo tanto se puede decir que una empresa es eficiente cuando obtiene resultados deseados mediante la utilización correcta de recursos.

## **METODOLOGÍA**

### **Diseño de la investigación.**

Se considera que la presente investigación tiene un diseño no experimental, debido a que un investigador no puede controlar, manipular o alterar la variable predictiva o los sujetos, sino que se basa en la interpretación, observación o interacciones para llegar a una conclusión. Normalmente, esto significa que el investigador no experimental debe confiar en correlaciones, encuestas o estudios de casos, con lo que puede mostrar una verdadera relación de causa y efecto (Álvarez & Sierra, 2012).

### **Método de investigación.**

Inductivo: el método de investigación es inductivo puesto que serán evaluadas las premisas que evidencian la verdad de la

conclusión, todos los antecedentes del sistema de calidad a lo largo de la historia.

### **Enfoque de la investigación.**

El enfoque de la investigación es cualitativo, puesto que se analizarán características y atributos no cuantificables, es por ello que los resultados de la investigación son descriptivos más que predictivos, puesto que se utilizan estudios de fenómenos humanos.

### **Técnicas para la recopilación de la información.**

La técnica para la recopilación de información, será la investigación documental, que servirá como complemento y extensión de la investigación bibliográfica, para ello utilizaremos un caso entre la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura-Guayas y la empresa pública de correos del Ecuador CDE EP celebrado el 25 de Septiembre del 2014.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

La contratación fue realizada por \$128.370,54 más IVA, para el “Servicio de Distribución de Correspondencia EMS (Valija), correo certificado, Express 1D, Distribución de Notificaciones y Distribución de Compras para la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura-Guayas”. Cabe destacar que previo a este contrato existía otro pero con diferente objeto, el cual caducó por completa utilización del contrato, el Administrador elaboró un

informe detallado sobre la terminación del contrato encomendando su renovación dado el excelente desempeño de la empresa en la ejecución de sus funciones, dirigiéndolo a la máxima autoridad de la institución.

La Administración de la Dirección Provincial realiza una evaluación de la gestión administrativa de la empresa pública de correos del Ecuador tomando en consideración: especificaciones técnicas, efectividad, eficacia, valor del contrato y nivel de penetración en el mercado. Dicha empresa es la indicada para la contratación, puesto que es la única que cumple con los parámetros evaluados por la Dirección Provincial.

Esto lleva a afirmar que la Administración de la Dirección Provincial tiene establecidos sus parámetros de evaluación para las licitaciones, es decir, cuenta con una gestión administrativa acorde a lo establecido en la ley. Resulta indispensable tomar en consideración todas las medidas evaluadoras para garantizar una gestión de calidad en el sector público y privado así como también garantizar a sus clientes el mejor servicio.

## **CONCLUSIÓN**

La Gestión de Calidad en el Servicio Nacional de Contrataciones Públicas está estrechamente relacionado con la gestión administrativa de las entidades estatales del Ecuador, puesto que, al tener un procedimiento

interno y directrices claras sobre la adquisición de bienes y servicios, así como el arrendamiento, se pueden evitar contratos a dedo, del mismo modo la reforma de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas contempla las pautas a seguir para las contrataciones.

Como se pudo evidenciar en el caso objeto de estudio, algunas empresas cuentan con parámetros establecidos para evaluar las empresas a contratar, evitando en alguna forma el desvío de recursos del estado, sin embargo, diversas declaraciones demuestran que ha existido gran fuga de dinero a empresas fantasmas, es por ello, que se debe diseñar un procedimiento interno adecuado para garantizar la eficaz gestión administrativa.

El correcto uso de las normativas conlleva a una sociedad más justa, permitiendo el desarrollo de una Nación, las consideradas aplicaciones de las normas de contratación pública generan beneficios en términos de eficiencia y eficacia para la administración pública, para las empresas y sus ciudadanos, aprovechando al máximo la inversión pública y consiguiendo el mayor beneficio de los fondos estatales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, C., & Sierra, V. (2012). Metodología de la Investigación Científica. Cochabamba: Grupo Editorial Kipus.

Bracamonte, E. (2002). Revista de Ciencia y Cultura. Obtenido de

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-33232002000100009](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232002000100009)

Camison, C., Cruz, S., & González, T. (2013). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Cociós, R. (2015). La Contratación Pública en situaciones de emergencia en el Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/4964/1/122801.pdf>

Dehesa, G. (04 de Abril de 2010). Diario El País . Obtenido de [https://elpais.com/diario/2010/04/04/negocio/1270386869\\_850215.html](https://elpais.com/diario/2010/04/04/negocio/1270386869_850215.html)

El Comercio. (03 de Abril de 2019). Lenín Moreno: "La mayor parte de la corrupción ocurrió con las contrataciones públicas". Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/lenin-moreno-corrupcion-contratacion-publica.html>

González, C. (2012). Objetivos Nacionales. Medellín-Colombia : Corporación Universitaria Remington .

Heras, I. (2008). Gestión de calidad y competitividad. Bilbao: Deusto.

Idalberto, C. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. Mc-Graw Hill.

Instituto Centroamericano De Estudios Fiscales. (Agosto de 2015). La Corrupción: sus caminos, su impacto en la sociedad y una agenda para su eliminación. Obtenido de [https://www-cdn.oxfam.org/s3fs-public/file\\_attachments/ints\\_la\\_corrupcion\\_sus\\_caminos\\_su\\_impacto\\_en\\_la\\_sociedad\\_y\\_una\\_agend.pdf](https://www-cdn.oxfam.org/s3fs-public/file_attachments/ints_la_corrupcion_sus_caminos_su_impacto_en_la_sociedad_y_una_agend.pdf)

Ley Orgánica de Contratación Pública. (2018). Ecuador: Registro Oficial Suplemento 395.

Logacho, V. (2015). Estudio del proceso de Contratación Pública de bienes y servicios y

su contribución al mejoramiento de la gestión administrativa. Caso práctico: coordinación general administrativa financiera de la secretaría general de la Presidencia de la República. Obtenido de <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/3871/1/TESIS%20VERONICA%20LOGACHO.pdf>

Lozada, V. (2013). Modelo de gestión para asegurar la efectividad del proceso de contratación pública en Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12151/Tesis%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mokate, K. (1999). Instituto Interamericano para el Desarrollo Social . Obtenido de [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover\\_2006\\_03\\_eficacia\\_eficiencia.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf)