



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v10i19.0952>

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y EFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA EN PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DE MANABÍ

PERCEPTION OF QUALITY AND EFFICIENCY IN PUBLIC PROCUREMENT PROCESSES FOR INFRASTRUCTURE PROJECTS IN MANABÍ

Montesdeoca-Loor Raúl Antonio ¹; Carvajal-Rivadeneira Daniel David ²

¹ Maestría en Planificación de Infraestructura Física de Obras Civiles, Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM). Ecuador. Correo: montesdeoca-raul9277@unesum.edu.ec.
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0003-3405-1033>

² Maestría en Planificación de Infraestructura Física de Obras Civiles, Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM). Ecuador. Correo: daniel.carvajal@unesum.edu.ec.
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-5288-5288>

Resumen

La contratación pública constituye el principal mecanismo de ejecución de proyectos de infraestructura en Ecuador, siendo su calidad percibida un indicador crítico de eficiencia institucional. El presente estudio evaluó la percepción de 101 profesionales del sector de la construcción y la gestión pública en la provincia de Manabí sobre la calidad y eficiencia de los procesos de contratación, utilizando una adaptación del modelo SERVQUAL. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y alcance descriptivo-correlacional. Los resultados revelaron que la dimensión Fiabilidad obtuvo la puntuación más baja ($M = 3.00$; $DE = 0.89$), seguida de Seguridad ($M = 3.08$; $DE = 1.04$), evidenciando percepciones críticas respecto al cumplimiento de cronogramas, transparencia e imparcialidad en las evaluaciones. Los pagos contractuales fue el ítem con la valoración más baja de toda la escala ($M = 2.46$). Se identificaron correlaciones de Spearman moderadas-altas entre las cinco dimensiones ($r = 0.660-0.781$), y diferencias estadísticamente significativas entre contratistas y funcionarios públicos en Fiabilidad ($U = 725.5$, $p = .006$) y Seguridad ($U = 722.0$, $p = .005$). Los hallazgos contribuyen al diagnóstico del sistema de contratación pública en la región y ofrecen insumos para decisiones de política institucional orientadas a mejorar la calidad del gasto público.

Palabras claves: contratación pública, SERVQUAL, calidad percibida, infraestructura, Manabí, Ecuador.

Abstract

Public procurement is the primary mechanism for executing infrastructure projects in Ecuador, with its perceived quality being a critical indicator of institutional efficiency. This study evaluated the perceptions of 101 professionals in the construction and public management sector in Manabí Province regarding the quality and efficiency of procurement processes, using an adapted SERVQUAL model. The research adopted a quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional design and a descriptive-correlational scope. Results revealed that the Reliability dimension scored lowest ($M = 3.00$; $SD = 0.89$), followed by Security ($M = 3.08$; $SD = 1.04$), reflecting critical perceptions about schedule compliance, transparency, and impartiality in evaluations. Contractual payments was the lowest-rated item across the entire scale ($M = 2.46$). Moderate-to-high Spearman correlations were identified among the five dimensions ($r = 0.660-0.781$), and statistically significant differences emerged between contractors and public officials in Reliability ($U = 725.5$, $p = .006$) and Security ($U = 722.0$, $p = .005$). These findings contribute to the diagnosis of the public procurement system in the region and offer inputs for institutional policy decisions aimed at improving the quality of public expenditure.

Keywords: public procurement, SERVQUAL, perceived quality, infrastructure, Manabí, Ecuador.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 07 de mayo de 2026.

Fecha de aceptación: 20 de julio de 2026.

Fecha de publicación: 20 de agosto de 2026.



1. Introducción

La inversión en infraestructura pública constituye uno de los mecanismos más relevantes para el desarrollo económico y territorial de los países latinoamericanos. A nivel regional, la contratación pública representa entre el 10 % y el 15 % del Producto Interno Bruto (PIB), convirtiéndose en el principal vehículo para la ejecución de obras de vialidad, edificaciones, sistemas hidrosanitarios y equipamiento esencial (Logroño-Santillán et al., 2022). En Ecuador, este proceso se regula a través de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNC), que busca garantizar la transparencia, eficiencia y calidad del gasto público mediante procedimientos estandarizados y el uso obligatorio del Sistema Oficial de Contratación del Estado (SOCE) (Quiñónez Cercado et al., 2023).

En la provincia de Manabí, donde la reconstrucción post-terremoto de 2016 y los objetivos del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial han intensificado la demanda de infraestructura, la contratación pública adquiere una dimensión estratégica de primer

orden (López-Paredes et al., 2025). Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) cantonales y provincial, así como las entidades del gobierno central, ejecutan anualmente procesos de contratación que involucran recursos considerables destinados a proyectos de alto impacto social (Muñiz Pionce et al., 2024; Sornoza Parrales et al., 2023). Sin embargo, la capacidad de estos procesos para satisfacer criterios de calidad, agilidad e imparcialidad sigue siendo objeto de debate entre los actores del sector constructor.

1.1 Desafíos de la contratación pública: evidencia desde América Latina y Ecuador

La literatura regional documenta con consistencia que los sistemas de contratación pública en América Latina presentan deficiencias estructurales que limitan su eficiencia. Entre los problemas más recurrentes se encuentran la complejidad burocrática de los procesos precontractuales, los extensos tiempos de adjudicación, la escasa predictibilidad de los cronogramas y las dudas sobre la imparcialidad en la calificación de ofertas (Logroño-Santillán et al.,



2022). Estas condiciones no solo incrementan los costos de transacción para los contratistas privados, sino que afectan directamente la calidad final de las obras de infraestructura (Ocampo et al., 2019; Parrales Cantos et al., 2025).

En el contexto ecuatoriano, el análisis normativo evidencia vulnerabilidades importantes en la operación del sistema. Núñez Naranjo et al. (2023) demostraron que la contratación pública en Ecuador representa un área de alto riesgo para actos ilícitos, señalando que la ausencia de programas de compliance en las entidades contratantes compromete la transparencia y la rendición de cuentas. Por su parte, el estudio de Quiñónez Cercado et al. (2023) sobre procedimientos de ínfima cuantía en los GADs provinciales identificó incumplimientos normativos recurrentes en varias provincias del país, subrayando que las fallas institucionales en la etapa precontractual generan inobservancia de los principios de transparencia, calidad y oportunidad consagrados en la LOSNCP.

La adopción de plataformas electrónicas de contratación (como el portal de Compras Públicas de Ecuador) ha representado un avance en materia de trazabilidad y publicidad. No obstante, investigaciones recientes señalan que la digitalización por sí misma no garantiza mayor eficiencia ni reducción de la corrupción si no va acompañada de capacitación del personal, simplificación normativa y mecanismos robustos de control (Alvarez Vásquez et al., 2018; Soyly et al., 2022). Špaček y Špačková (2022) confirmaron este hallazgo en el contexto europeo, al demostrar que la percepción de baja calidad de los sistemas nacionales de e-procurement por parte de los propios funcionarios públicos constituye un riesgo para la institucionalización de procesos digitales ineficientes. Estas dinámicas tienen plena resonancia en el contexto ecuatoriano, donde persisten percepciones negativas entre contratistas y consultores acerca de la claridad de los pliegos, los tiempos de pago y la imparcialidad de los procesos.

1.2 La calidad percibida como indicador de eficiencia: el modelo SERVQUAL

El estudio de la calidad percibida en servicios ha encontrado en el modelo SERVQUAL (Eguez Morales et al., 2025), desarrollado por Parasuraman et al. (1988), una de sus herramientas de medición más influyentes y replicadas. El instrumento propone cinco dimensiones operacionales (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) que capturan las brechas entre las expectativas del usuario y su experiencia real del servicio. Aunque originalmente diseñado para contextos comerciales, el SERVQUAL ha sido adaptado con éxito a entornos de administración pública, donde la satisfacción ciudadana con los procesos gubernamentales se ha constituido en un indicador clave de legitimidad institucional.

Ocampo et al. (2019) demostraron la viabilidad y pertinencia del modelo SERVQUAL en agencias gubernamentales de Filipinas, identificando que la dimensión de capacidad de respuesta requería mejoras prioritarias y que la prontitud

del servicio era el sub-indicador de mayor peso. Este hallazgo es consistente con investigaciones similares en países en desarrollo, donde la calidad del servicio público se asocia directamente con la confianza institucional y la voluntad de participación de los actores privados en los procesos de compra pública (Sofyani et al., 2020). En el mismo sentido, Magno y Polancos (2023), al evaluar agencias públicas filipinas mediante una versión modificada del SERVQUAL, encontraron que la dimensión de fiabilidad (particularmente la puntualidad en la prestación del servicio) obtuvo el rango más alto en cuanto a su importancia percibida, lo que subraya la centralidad de esta dimensión para los usuarios de sistemas institucionales. La adaptación del SERVQUAL al contexto específico de la contratación pública de infraestructura (con sus dinámicas propias de oferentes, fiscalizadores y funcionarios) constituye, por tanto, una contribución metodológica relevante.

Sofyani et al. (2020) evidenciaron, además, que la gobernanza de las tecnologías de información actúa



como variable mediadora significativa entre la calidad del servicio y la transparencia institucional en gobiernos locales de Indonesia. Esta relación refuerza la necesidad de analizar no solo la percepción de calidad del proceso en sus dimensiones técnicas (Vasquez Villacis et al., 2024), sino también la dimensión institucional de confianza que se construye (o deteriora) a lo largo de las interacciones entre los actores del sistema de contratación.

1.3 Vacío de conocimiento en el contexto provincia de Manabí

A pesar de la relevancia estratégica de Manabí en la inversión pública de Ecuador, provincia que concentra importantes proyectos de reconstrucción post-sísmica y desarrollo territorial, no se han identificado estudios empíricos previos que evalúen sistemáticamente la calidad percibida de los procesos de contratación pública en este contexto provincial específico.

Los estudios disponibles en la literatura nacional abordan aspectos normativos (Núñez Naranjo et al., 2023) o análisis de procedimientos en provincias del Ecuador continental (Quiñónez Cercado et al.,

2023), pero ninguno aplica un instrumento de percepción multidimensional (como SERVQUAL) al universo de actores del sistema de contratación de infraestructura de Manabí. Este vacío de conocimiento justifica la pertinencia y originalidad del presente estudio.

1.4 Objetivo del estudio y preguntas de investigación

El presente estudio tiene como objetivo evaluar la percepción de contratistas, consultores y funcionarios públicos sobre la calidad y eficiencia de los procesos de contratación pública en proyectos de infraestructura de la provincia de Manabí, identificando las dimensiones críticas y sus interrelaciones mediante el modelo SERVQUAL adaptado. Se proponen las siguientes preguntas de investigación:

- (1) ¿Cuáles son las dimensiones del SERVQUAL mejor y peor valoradas por los actores del sistema de contratación en Manabí?
- (2) ¿Existen correlaciones significativas entre las cinco dimensiones evaluadas?

(3) ¿Difieren las percepciones según el rol profesional (contratista, consultor, funcionario) de los participantes?

2. Metodología

Esta investigación adoptó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, de corte transversal y alcance descriptivo-correlacional (Carvajal Rivadeneira et al., 2023). El enfoque cuantitativo es coherente con el objetivo de medir y comparar percepciones a través de escalas numéricas estandarizadas, mientras que el diseño transversal permitió la recolección de datos en un único momento sin manipulación de variables (Romero Castro et al., 2026). El alcance correlacional permitió examinar la fuerza y dirección de las asociaciones entre las cinco dimensiones del instrumento, aportando valor explicativo más allá de la mera descripción estadística (Logroño-Santillán et al., 2022).

La población objetivo estuvo constituida por los actores del sistema de contratación pública de proyectos de infraestructura en la provincia de Manabí: contratistas y

constructores privados, consultores y fiscalizadores, y funcionarios de entidades contratantes (GADs cantonales, GAD provincial, entidades del gobierno central). Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia y bola de nieve, estrategia apropiada para poblaciones profesionales sin un marco muestral accesible (Pincay Pilay et al., 2025). La captación de participantes se realizó a través de los Colegios de Ingenieros Civiles y de Arquitectos de Manabí, la Cámara de la Construcción, asociaciones de contratistas y redes de contactos en municipios y GADs provinciales. La muestra final fue de 101 participantes, consistente con el criterio práctico de 7 a 10 sujetos por ítem del instrumento (Ocampo et al., 2019) y con estudios similares de diseño descriptivo-correlacional en el ámbito de la calidad percibida en servicios públicos (Sornoza-Parrales et al., 2024).

El instrumento utilizado fue una adaptación del cuestionario SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) al contexto de la contratación pública de infraestructura. La versión adaptada constó de 22 ítems distribuidos en cinco dimensiones,



cada uno evaluado mediante una escala Likert de cinco puntos (1 = Totalmente en desacuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo). En línea con la modalidad de percepción directa los ítems capturaron únicamente la evaluación de la experiencia vivida, sin medir expectativas previas, lo que simplificó la administración del instrumento y redujo el error de

medición (Ocampo et al., 2019). Adicionalmente, el instrumento incorporó tres variables de caracterización sociodemográfica: rol profesional en el proceso de contratación, años de experiencia en el sector y tipo de proyectos en los que participa frecuentemente. La Tabla 1 presenta la operacionalización completa de las variables del instrumento.

Tabla 1. Operacionalización de variables del instrumento adaptado SERVQUAL

Dimensión	N.º ítems	Escala	Descripción operacional
Elementos Tangibles	4	1–5 Likert	Estabilidad operativa del portal SOCE; claridad y coherencia de pliegos y términos de referencia; proporcionalidad de requisitos documentales; usabilidad de la interfaz digital para la carga y validación de ofertas.
Fiabilidad	5	1–5 Likert	Cumplimiento de cronogramas contractuales; ejecución de adjudicaciones en los plazos anunciados; precisión informativa del sistema; adopción de medidas correctivas ante inconsistencias; pago oportuno de anticipos y planillas conforme al contrato.
Capacidad de Respuesta	4	1–5 Likert	Agilidad en la atención de consultas precontractuales; disposición institucional para aclarar dudas técnicas y administrativas; ausencia de demoras innecesarias en gestión interna; comunicación oportuna de modificaciones o aclaraciones a todos los participantes.
Seguridad	4	1–5 Likert	Imparcialidad en la evaluación de ofertas; aplicación de criterios de calificación técnicos y objetivos; dominio normativo del personal responsable; desarrollo de procesos bajo estándares institucionales de transparencia.
Empatía	5	1–5 Likert	Percepción de riesgo razonable para la inversión empresarial; reconocimiento de riesgos técnicos y financieros del contratista; profesionalismo en el trato institucional; adecuación de plazos administrativos para preparación de ofertas; orientación institucional hacia la calidad del proyecto más allá del cumplimiento documental.

Nota. Adaptado de Parasuraman et al. (1988) y Ocampo et al. (2019).

El cuestionario se administró de forma autogestionada mediante un formulario digital (Google Forms) distribuido a través de las plataformas de comunicación de los colegios profesionales y cámaras de construcción de Manabí, así como mediante la red de contactos directos del equipo investigador en municipios y entidades contratantes. Se incluyó un texto de consentimiento informado que describió el propósito académico del estudio, garantizó el anonimato de las respuestas y explicó el uso exclusivamente investigativo de los datos. El período de recolección se extendió durante cinco semanas, con dos recordatorios enviados a participantes que no habían completado el instrumento. Se obtuvieron 101 respuestas válidas, todas completas, sin registros faltantes.

El análisis se desarrolló en dos niveles complementarios. En primer lugar, se aplicó estadística descriptiva para caracterizar el perfil de los participantes (frecuencias y porcentajes) y para evaluar las percepciones en cada dimensión e ítem (medias aritméticas, desviaciones estándar y medianas).

En segundo lugar, se realizaron pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk sobre las puntuaciones por dimensión, cuyos resultados, significativos en cuatro de las cinco dimensiones ($p < 0.05$), determinaron el uso de estadística no paramétrica. Consecuentemente, se calcularon correlaciones de Spearman entre las cinco dimensiones, y para el análisis comparativo entre subgrupos por rol profesional se aplicaron pruebas de Kruskal-Wallis y U de Mann-Whitney, con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$. El procesamiento estadístico se realizó con Python (SciPy v.1.9) y SPSS v.27.

3. Resultados y discusión

3.1 Perfil de los participantes

La muestra estuvo compuesta por 101 profesionales del sector de la construcción e infraestructura de la provincia de Manabí. La Tabla 2 resume las frecuencias por variable de caracterización. El grupo mayoritario fue el de contratistas y constructores privados ($n = 56$; 55.4 %), seguido por funcionarios públicos de entidades contratantes ($n = 39$; 38.6 %). En cuanto a la



experiencia profesional, el 67.3 % de los encuestados reportó más de 10 años en el sector, lo que confiere alta representatividad empírica a los

datos. La participación multisectorial fue dominante (40.6 %), seguida de proyectos de edificaciones (27.7 %) e infraestructura vial (21.8 %).

Tabla 2. Perfil sociodemográfico de los participantes (n = 101)

Variable	Categoría	f	%
Rol profesional	Contratista / Constructor privado	56	55.4
	Funcionario Público (Entidad Contratante)	39	38.6
	Consultor / Fiscalizador	4	4.0
	Otro (Auditor / Ninguno)	2	2.0
Experiencia profesional	Menos de 2 años	10	9.9
	De 2 a 5 años	11	10.9
	De 6 a 10 años	12	11.9
	Más de 10 años	68	67.3
Tipo de proyecto	Multisectorial	41	40.6
	Edificaciones	28	27.7
	Infraestructura Vial	22	21.8
	Sistemas Hidrosanitarios	10	9.9

Nota. f = frecuencia absoluta; % = porcentaje sobre n = 101.

3.2 Análisis descriptivo por dimensión

La Tabla 3 presenta los estadísticos descriptivos de las cinco dimensiones del instrumento, ordenadas de mayor a menor puntuación media. La dimensión Capacidad de Respuesta obtuvo el mayor promedio (M = 3.29; DE = 0.87), indicando que los participantes perciben con mayor regularidad la agilidad en la atención de consultas precontractuales y la

comunicación de modificaciones. En contraste, Fiabilidad resultó la dimensión peor valorada (M = 3.00; DE = 0.89), con el 33.9 % de las valoraciones concentradas en los niveles de desacuerdo (1 y 2), siendo el ítem de pagos contractuales el más crítico de toda la escala (M = 2.46; DE = 1.27). Seguridad también presentó indicadores preocupantes (M = 3.08; DE = 1.04), con los ítems de imparcialidad en la evaluación de ofertas y de reconocimiento de

riesgos del contratista alcanzando medias de 2.86 en ambos casos.

Tabla 3. Estadísticos descriptivos de las dimensiones SERVQUAL ($n = 101$)

Dimensión	M	DE	Mdn	Rango % desacuerdo (1-2)
Capacidad de Respuesta	3.29	0.87	3.25	22.7%
Elementos Tangibles	3.26	0.87	3.25	22.1%
Empatía	3.17	0.79	3.20	25.3%
Seguridad	3.08	1.04	3.00	29.7%
Fiabilidad	3.00	0.89	3.00	33.9%

Nota. M = media aritmética; DE = desviación estándar; Mdn = mediana. Escala: 1 = Totalmente en desacuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo. El rango % desacuerdo incluye respuestas 1 y 2.

Al nivel de ítem individual, los cinco de menor puntuación fueron: pagos contractuales ($M = 2.46$), imparcialidad en evaluación de ofertas ($M = 2.86$), reconocimiento de riesgos financieros del contratista ($M = 2.86$), ausencia de demoras innecesarias en gestión interna ($M = 3.02$) e información publicada que refleja las condiciones reales del proyecto ($M = 3.02$). Por el contrario, los ítems mejor valorados correspondieron a la respuesta oportuna a consultas precontractuales ($M = 3.54$), la usabilidad de la interfaz digital del SOCE ($M = 3.41$) y la comunicación oportuna de modificaciones a todos los participantes ($M = 3.38$).

3.3 Análisis correlacional entre dimensiones

Las pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk indicaron distribuciones no normales en cuatro de las cinco dimensiones (Elementos Tangibles: $W = 0.972$, $p = .028$; Capacidad de Respuesta: $W = 0.966$, $p = .010$; Seguridad: $W = 0.967$, $p = .011$; Empatía: $W = 0.962$, $p = .005$), mientras que Fiabilidad no rechazó la normalidad ($W = 0.986$, $p = .381$). En consecuencia, se calcularon correlaciones de Spearman entre todas las dimensiones, cuyos valores se presentan en la Tabla 4.



Tabla 4. Matriz de correlaciones de Spearman entre dimensiones SERVQUAL ($n = 101$)

Dimensión	ET	Fi	CR	Se	Em
1. Elementos Tangibles	—	0.675**	0.709**	0.704**	0.660**
2. Fiabilidad		—	0.700**	0.775**	0.662**
3. Cap. Respuesta			—	0.733**	0.684**
4. Seguridad				—	0.781**
5. Empatía					—

Nota. ** $p < .001$ (bilateral). ET = Elementos Tangibles; Fi = Fiabilidad; CR = Capacidad de Respuesta; Se = Seguridad; Em = Empatía.

Todas las correlaciones resultaron positivas, estadísticamente significativas ($p < .001$) y de magnitud moderada a alta ($r_s = 0.660$ – 0.781). La asociación más intensa se registró entre Seguridad y Empatía ($r_s = 0.781$), seguida por Seguridad y Fiabilidad ($r_s = 0.775$), lo que sugiere que la percepción de transparencia e imparcialidad en los procesos se articula estrechamente con la percepción de confianza institucional y con el cumplimiento de compromisos formales. La correlación más baja se observó entre Elementos Tangibles y Empatía ($r_s = 0.660$), aunque también de magnitud considerable.

3.4 Análisis comparativo por rol profesional

La prueba de Kruskal-Wallis aplicada sobre los tres grupos principales (contratistas, funcionarios y consultores) reveló diferencias estadísticamente significativas en Fiabilidad ($H = 8.35$, $p = .015$) y Seguridad ($H = 8.06$, $p = .018$), mientras que las demás dimensiones no mostraron diferencias entre grupos ($p > .05$). Dado el predominio numérico de contratistas y funcionarios públicos, se aplicó la prueba U de Mann-Whitney para comparar estos dos grupos directamente. La Tabla 5 resume los resultados.

Tabla 5. Comparación de medianas entre contratistas ($n = 56$) y funcionarios públicos ($n = 39$) por dimensión

Dimensión	Mdn contratistas	Mdn funcionarios	U de Mann-Whitney	p-valor (bilateral)
Elementos Tangibles	3.25	3.50	907.0	.160
Fiabilidad	2.70	3.40	725.5	.006**

Dimensión	Mdn contratistas	Mdn funcionarios	U de Mann- Whitney	p-valor (bilateral)
Capacidad de Respuesta	3.25	3.50	856.5	.073
Seguridad	2.75	3.50	722.0	.005**
Empatía	3.00	3.40	928.0	.214

Nota. ** $p < .01$ (bilateral). Solo se incluyen los dos grupos con n suficiente para análisis. Mdn = mediana dimensional.

Los funcionarios públicos valoraron con mayor puntaje las dimensiones Fiabilidad (Mdn = 3.40 vs. 2.70; $U = 725.5$, $p = .006$) y Seguridad (Mdn = 3.50 vs. 2.75; $U = 722.0$, $p = .005$) en comparación con los contratistas, diferencias que alcanzan significancia estadística. Esto indica que los actores que operan desde las entidades contratantes tienen una percepción significativamente más favorable del cumplimiento de cronogramas, la puntualidad en los pagos, la transparencia y la imparcialidad, que aquellos que participan como proveedores privados del sistema.

Discusión

Los resultados del presente estudio revelan que la percepción general de la calidad de los procesos de contratación pública en Manabí se ubica en torno al valor neutro de la escala (M global ≈ 3.10), con las dimensiones de Fiabilidad y

Seguridad como los puntos críticos del sistema. Este patrón es consistente con los hallazgos de Ocampo et al. (2019) en agencias gubernamentales de Filipinas, donde la capacidad de respuesta y la fiabilidad resultaron las dimensiones más deficitarias y, a la vez, las de mayor impacto en la satisfacción global con los procesos institucionales. La convergencia con contextos de países en vías de desarrollo refuerza la validez del marco SERVQUAL para diagnosticar la calidad del servicio público en entornos donde las brechas entre normativa y práctica institucional suelen ser pronunciadas.

El ítem de pagos contractuales obtuvo la puntuación más baja de toda la escala ($M = 2.46$), lo que representa una alerta severa para las entidades contratantes. Este hallazgo guarda coherencia con el análisis de Logroño-Santillán et al.



(2022), quienes documentaron que las demoras en los pagos a proveedores constituyen una de las principales causas de conflictividad contractual y de incremento de los costos de transacción en el sistema ecuatoriano de compras públicas. Las implicaciones son directas: los retrasos en las planillas afectan la liquidez de los contratistas, desincentivan la participación competitiva y deterioran progresivamente la confianza institucional (Allán-Baño et al., 2025).

La brecha estadísticamente significativa entre contratistas y funcionarios en las dimensiones de Fiabilidad y Seguridad replica dinámicas ya identificadas en la literatura comparada. Sofyani et al. (2020) demostraron que la percepción de calidad difiere según el rol del actor en el sistema, siendo los usuarios externos (en este caso, los contratistas privados) quienes experimentan las brechas de manera más aguda. Esta asimetría perceptual tiene implicaciones metodológicas y de política pública: los instrumentos de diagnóstico que recogen únicamente la perspectiva interna de los funcionarios tienden a

subestimar sistemáticamente los déficits del sistema. En el contexto ecuatoriano, Núñez Naranjo et al. (2023) señalaron que la falta de mecanismos de control externo es precisamente uno de los factores que perpetúa las vulnerabilidades éticas del sistema de contratación.

La alta interconexión entre las cinco dimensiones, con correlaciones de Spearman que oscilan entre $r_s = 0.660$ y $r_s = 0.781$, sugiere que la percepción de calidad del proceso de contratación es un constructo globalmente integrado: la percepción negativa en una dimensión tiende a contaminar la evaluación en las demás. Esta coherencia estructural, también observada por Magno y Polancos (2023) en su evaluación de servicios públicos filipinos, refuerza la pertinencia del enfoque multidimensional del SERVQUAL frente a indicadores unidimensionales de satisfacción. En términos prácticos, implica que las intervenciones orientadas a mejorar la fiabilidad (por ejemplo, mediante la automatización de los pagos de planillas) producirán efectos positivos en la percepción general de seguridad y transparencia del sistema.

La dimensión de Seguridad, que capta la percepción de imparcialidad en la evaluación de ofertas, la objetividad de los criterios de calificación y los estándares de transparencia institucional, presentó valoraciones especialmente críticas entre los contratistas privados. Este resultado es coherente con los hallazgos de Soyly et al. (2022), quienes demostraron que la mera digitalización de los datos de contratación no garantiza mayor transparencia si los datos publicados son de baja calidad, incompletos o no permiten la verificación cruzada por parte de los actores externos. En Manabí, donde la fiscalización externa de los procesos es limitada, las percepciones negativas sobre la imparcialidad generan desconfianza estructural que puede derivar en menor participación competitiva y, eventualmente, en procesos declarados desiertos o adjudicados con una sola oferta.

Las comparaciones con la literatura presentan ciertas diferencias que merecen análisis. A diferencia del contexto filipino estudiado por Ocampo et al. (2019), donde la Capacidad de Respuesta resultó la dimensión más crítica, en Manabí

esta dimensión obtuvo la puntuación más alta de las cinco. Una posible explicación es que el sistema ecuatoriano de compras públicas, a través del portal del SOCE y los mecanismos formales de consultas precontractuales, ha avanzado en la institucionalización de canales de comunicación, mientras que las fallas estructurales persisten principalmente en la fase de ejecución contractual (pagos, cumplimiento de cronogramas) y en los mecanismos de evaluación (Bazurto-Basurto et al., 2026). Este matiz contextual refuerza la necesidad de estudios regionales específicos que no trasladen acríticamente los hallazgos de otros contextos nacionales.

4. Conclusiones

En respuesta a las preguntas de investigación planteadas, los hallazgos del estudio permiten formular las siguientes conclusiones. En primer lugar, la dimensión peor valorada del sistema de contratación pública en Manabí es Fiabilidad ($M = 3.00$), especialmente en lo relativo al cumplimiento de los cronogramas de pago y a la precisión informativa de los procesos; la mejor valorada es



Capacidad de Respuesta ($M = 3.29$). El ítem de pagos contractuales es, de manera consistente, el indicador de mayor criticidad en toda la escala ($M = 2.46$), constituyendo el déficit más urgente del sistema.

En segundo lugar, todas las correlaciones de Spearman entre las cinco dimensiones resultaron significativas y de magnitud moderada a alta ($r_s = 0.660-0.781$), lo que confirma que la percepción de calidad del proceso de contratación constituye un constructo globalmente integrado, donde las mejoras en cualquier dimensión tienen potencial de irradiar positivamente hacia las demás.

En tercer lugar, existen diferencias estadísticamente significativas entre contratistas y funcionarios públicos en las dimensiones de Fiabilidad ($U = 725.5$, $p = .006$) y Seguridad ($U = 722.0$, $p = .005$), con los funcionarios valorando ambas dimensiones de manera más favorable. Esta brecha perceptual institucionalizada representa un riesgo para la equidad y legitimidad del sistema, al reflejar visiones opuestas sobre el cumplimiento y la transparencia de los mismos procesos.

Desde la perspectiva de la política institucional, los resultados apuntan a tres líneas de acción prioritarias para los GADs y demás entidades contratantes de Manabí: la automatización y monitoreo en tiempo real del cumplimiento de los cronogramas de pago de planillas; la implementación de criterios de calificación estandarizados y auditables que reduzcan el margen de discrecionalidad en la evaluación de ofertas; y el desarrollo de mecanismos de retroalimentación periódica por parte de los oferentes, que permitan identificar de manera temprana las brechas de calidad percibidas por los actores externos al sistema.

El presente estudio presenta limitaciones que deben considerarse al interpretar sus resultados. La muestra, obtenida por conveniencia y bola de nieve, puede presentar sesgos de autoselección y no es representativa de la totalidad de los actores del sistema de contratación provincial. El diseño transversal no permite establecer relaciones de causalidad ni rastrear cambios en la percepción a lo largo del tiempo. Asimismo, la ausencia de estudios precedentes con el mismo

instrumento en Manabí impide realizar comparaciones longitudinales.

Como líneas de investigación futura, se sugiere: (1) replicar el estudio con un diseño de muestreo probabilístico estratificado que permita inferencia estadística hacia la población de actores de la contratación pública de Manabí; (2) incorporar el análisis de brechas entre expectativas y percepciones mediante la versión completa del SERVQUAL, a fin de cuantificar los gaps de calidad en cada dimensión; y (3) extender el análisis a otras provincias costeras del Ecuador para construir evidencia comparativa que apoye decisiones de política pública a escala regional.

Agradecimientos

Este artículo es un producto derivado del proyecto de investigación (I+D+i) titulado "Factores de Madurez y Adopción Tecnológica para la Planificación Sostenible de Obras Civiles en la Provincia de Manabí" (Código: PROY-FEX-RED-001-2026; Memorando de aprobación Nro. UNESUM-DI-2026-0213-M) de la Maestría en Planificación de Infraestructura Física de Obras Civiles y la Facultad de Ciencias

Técnicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, en colaboración con Red ICALC y Red DEES.

Bibliografía

- Allán-Baño, G. M., Naranjo-Sagñay, W. C., Zavala-Ponce, C. V., & Sornoza-Parrales, D. (2025). El rol del liderazgo en la creación de una cultura organizacional positiva: Una revisión de la literatura. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR*. ISSN 2737-6354., 8(15), 688-706.
- Alvarez Vásquez, C. A., Rivera Vera, H. F., Conforme Cedeño, G. M., Campoverde Flores, F. K., Sornoza-Parrales, D., & Nieto, L. M. (2018). *Los procesos, las técnicas de negociación y la tecnología* (Vol. 41). 3Ciencias.
- Bazurto-Basurto, C. A., Ashlee-Amariah, A. T., Loor-Sierra, D. E., & Sornoza-Parrales, D. (2026). Viabilidad técnica de la ceniza de cáscara de arroz como material cementante suplementario: Una revisión sistemática de la literatura. *Revista Científica INGENIAR: Ingeniería, Tecnología e Investigación*. ISSN: 2697-3693., 9(17), 349-361.



Carvajal Rivadeneira, D. D. C.,
Reyes, F. S. P., Sornoza-
Parrales, D., Pilay, M. P.,
Antonio, Q. S., & Zavala, J. H.
M. (2023). Elementos básicos
de la investigación científica:
ISBN: 978-9942-846-51-8.
*EDITORIAL
INTERNACIONAL RUNAIKI*,
1-75.

Eguez Morales, J., Santistevan
Villacreses, K., Sornoza-
Parrales, D., & Parrales
Poveda, M. L. (2025). Calidad
del servicio y satisfacción del
paciente: Modelo SERVQUAL
en el Centro de Salud Jipijapa,
Ecuador. *Revista de
Ciencias Sociales*.
[https://doi.org/10.31876/rcs.v
31i4.44873](https://doi.org/10.31876/rcs.v31i4.44873)

Logroño-Santillán, M. A., Morillo-
Revelo, E. J., & Pavón-
Rosero, L. E. (2022). La
nueva gestión pública
ecuatoriana y la optimización
de recursos a través de la
contratación pública.
Economía y Negocios, 13(1),
101–118.
[https://doi.org/10.29019/eyn.v
13i1.936](https://doi.org/10.29019/eyn.v13i1.936)

López-Paredes, J. P., Montesdeoca-
Llor, R., Valdivieso-Álvarez,
K. A., & Sornoza-Parrales, D.
(2025). Planificación
presupuestaria y
mantenimiento de obras:
Desafíos y estrategias.
*Revista Científica INGENIAR:
Ingeniería, Tecnología e*

Investigación. ISSN: 2697-
3693., 8(15), 135-145.

Magno, D. J. A., & Polancos, R.
(2023). Modification of
SERVQUAL model sub-
dimensions for the
assessment of public service
quality in the Philippines.
*Advances in Transdisciplinary
Engineering*.
[https://doi.org/10.3233/atde2
30091](https://doi.org/10.3233/atde230091)

Muñiz Pionce, J. A., Orejuela
Mendoza, I. C., Eguez
Morales, J. M., & Sornoza-
Parrales, D. (2024). El
enfoque social de las ciencias
y la tecnología: Implicaciones
en la Educación Superior.
Technology Rain Journal,
3(1).

Núñez Naranjo, E. S., Suárez
Moreira, A., & López Lajones,
L. (2023). La implementación
del compliance en los
procesos de contratación
pública en Ecuador. *Res Non
Verba Revista Científica*,
13(2), 95–135.
[https://doi.org/10.21855/resno
nverba.v13i2.833](https://doi.org/10.21855/resnonverba.v13i2.833)

Ocampo, L., Alinsub, J., Casul, R. A.,
Enquig, G., Luar, M.,
Panuncillon, N., Bongo, M., &
Ocampo, C. O. (2019). Public
service quality evaluation with
SERVQUAL and AHP-
TOPSIS: A case of Philippine
government agencies. *Socio-
Economic Planning Sciences*,
68, 100604.

<https://doi.org/10.1016/j.seps.2017.12.002>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parrales Cantos, G. N., Villavicencio Cedeño, E. G., Orejuela Mendoza, I. C., Plua Ponce, A. M., Moreno Ponce, L. A., Alvarez Alvarez, M. J., Pincay Pilay, M., Loor Sierra, D. E., Ponce Vincés, M. L., Cobos Lucio, D. A., & Sornoza-Parrales, D. (2025). *Infraestructura y Desarrollo Rural en Ecuador: Fundamentos para el Desarrollo Comunitario*: ISBN: 978-9942-846-86-0. *EDITORIAL INTERNACIONAL RUNAIKI*, 1-109.
- Pincay Pilay, M., Sornoza-Parrales, D., Vera Pisco, D. G., & Eguez Morales, J. M. (2025). Motivaciones y barreras para la internacionalización académica: Un análisis comparativo por área de estudio en una universidad pública de Ecuador. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada "YACHASUN"*, 9(17), 51.
- Quiñónez Cercado, M. del P., Calle García, A. J., & Calle García, J. S. (2023). Procedimientos por ínfima cuantía en la contratación pública de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales. *Ciencia y Desarrollo*, 26(3), 85. <https://doi.org/10.21503/cyd.v26i3.2494>
- Romero Castro MI, Orejuela Mendoza IC, Toala Pilay MA, Sornoza-Parrales D, Vera Pisco DG. Economic Feasibility of Residential Photovoltaic Systems in Manabí Province, Ecuador: Comparative Analysis of Capacities. *Salud, Ciencia y Tecnología*. 2026; 6:2565. <https://doi.org/10.56294/saludcyt20262565>
- Servicio Nacional de Contratación Pública [SERCOP]. (2023). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP). Registro Oficial Suplemento 311, 16 de mayo de 2023. https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/cat_normativas/losncp
- Sofyani, H., Riyadh, H. A., & Fahlevi, H. (2020). Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1735690.



<https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1735690>

Sornoza Parrales, D., Eguez Morales, J. M., Pincay Pilay, M. M., & Terán García, M. (2023). Balancing Ethics and Efficiency in Civil Engineering: Navigating Construction Challenges: Equilibrar la ética y la eficiencia en la ingeniería civil: Navegar por los desafíos de la construcción. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2), 4853-4863.
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.942>

Sornoza-Parrales, D., Parrales Cantos, G. N., Cobos Lucio, D. A., & Villavicencio Cedeño, E. (2024). Evaluation of Physical Infrastructure and Seismic Vulnerability in the Community of Joa, Jipijapa Canton. *Arandu UTIC*, 11(2), 329-343.

Soylu, A., Corcho, Ó., Elvesæter, B., Badenes-Olmedo, C., Yedro-Martínez, F., Kovacic, M., & Roman, D. (2022). Data quality barriers for transparency in public procurement. *Information*, 13(2), 99.
<https://doi.org/10.3390/info13020099>

Špaček, D., & Špačková, Z. (2022). Issues of e-government services quality in the digital-by-default era: The case of the

national e-procurement platform in Czechia. *Journal of Public Procurement*, 23(1), 1–34.

<https://doi.org/10.1108/jopp-02-2022-0004>

Vasquez Villacis, M. I., Vera Pisco, D. G., & Sornoza Parrales, D. R. (2024). Rutina de pensamiento y la incorporación de las Tic como metodología innovadora en la enseñanza de la matemática: Thinking routine and the incorporation of ICT. *Revista Científica Sinapsis*, 25(2).
<https://doi.org/10.37117/s.v25i2.1107>