

Julia Rosario Sánchez-Paredes; Gladis Margot Proaño-Reyes; Wladimir Lach-Tenecota

[DOI 10.35381/noesisin.v7i1.364](https://doi.org/10.35381/noesisin.v7i1.364)

## **Dilaciones en las actuaciones administrativas que vulneran el principio de eficiencia**

## **Delays in administrative proceedings that violate the principle of efficiency**

Julia Rosario Sánchez-Paredes

[juliarsp67@uniandes.edu.ec](mailto:juliarsp67@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua  
Ecuador

<https://orcid.org/0009-0001-2078-7141>

Gladis Margot Proaño-Reyes

[posgrado@uniandes.edu.ec](mailto:posgrado@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-1653-5889>

Wladimir Lach-Tenecota

[pg.docentewlt@uniandes.edu.ec](mailto:pg.docentewlt@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-9371-6793>

Recibido: 15 de abril 2025  
Revisado: 15 de mayo 2025  
Aprobado: 15 de julio 2025  
Publicado: 01 de agosto 2025

Julia Rosario Sánchez-Paredes; Gladis Margot Proaño-Reyes; Wladimir Lach-Tenecota

## RESUMEN

La presente investigación tiene como problema las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales en las actuaciones administrativas que vulneran el principio de eficiencia; por lo que se ha definido como objetivo desarrollar un análisis crítico jurídico de las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales en las actuaciones administrativas que vulneran el principio de eficiencia. La investigación tiene un enfoque de tipo cualitativo puesto que a través del análisis crítico jurídico conceptualiza el principio de eficiencia en las actuaciones administrativas; se aplicaron métodos de análisis documental de leyes, jurisprudencias, libros y revistas jurídicas sobre el tema de estudio y entrevistas. Se arriban a conclusiones relacionadas con la necesidad de incorporar mecanismos tales como la digitalización de la administración y la simplificación de trámites, con el propósito de procurar el cumplimiento del principio de eficiencia.

**Descriptor:** Principio de eficiencia; principio de calidad; actividad administrativa; digitalización de la administración. (Tesoro UNESCO).

## ABSTRACT

This research addresses the problem of unjustified delays and the imposition of purely formal requirements in administrative proceedings that violate the principle of efficiency. Therefore, the objective has been defined as developing a critical legal analysis of unjustified delays and the imposition of purely formal requirements in administrative proceedings that violate the principle of efficiency. The research takes a qualitative approach, as it uses critical legal analysis to conceptualize the principle of efficiency in administrative proceedings. Methods of documentary analysis of laws, case law, legal books and journals on the subject of study, and interviews were applied. Conclusions are reached regarding the need to incorporate mechanisms such as the digitization of administration and the simplification of procedures, with the aim of ensuring compliance with the principle of efficiency.

**Descriptors:** Principle of efficiency; principle of quality; administrative activity; digitization of administration. (UNESCO Thesaurus).

Julia Rosario Sánchez-Paredes; Gladis Margot Proaño-Reyes; Wladimir Lach-Tenecota

## INTRODUCCIÓN

La Constitución de la República de Ecuador (CRE) dispone que la administración pública constituye un servicio a la colectividad, y enuncia los principios en los cuales se fundamenta: eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Por su parte, el Código Orgánico Administrativo (COA) define que el principio de eficiencia, consiste en que las actuaciones administrativas se aplicarán en la medida que faciliten el ejercicio de los derechos de las personas, por lo que se prohíben las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales.

Pérez y Tamayo (2022) y Crespo Berti et al. (2025) indican que estos principios forman parte del derecho a la buena administración pública, en la cual se sitúa al ciudadano como punto concéntrico en el que converge toda la actividad administrativa interna o externa; enfatizando que el derecho a la buena administración pública constituye un derecho fundamental, lógico y razonable, que se centra en el servicio objetivo al interés general de la comunidad.

El principio de eficiencia incumbe directamente a la atención que debe tener el ciudadano en su relación con el Estado, especialmente cuando se trata de acceder a servicios y trámites que debe brindar la administración pública, de ahí que la eficiencia como principio se encuentra íntimamente ligada a la calidad, ya que conforme el COA el principio de calidad implica el deber que tiene la administración pública de satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas, con criterios de objetividad y a la vez de eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Barba (2021) expresa que la calidad en la gestión pública, como principio se manifiesta mediante la concurrencia de tres elementos en los servicios que brinda el Estado a los ciudadanos: a) jerarquía, no únicamente como orden de mando sino como garante de responsabilidad estatal, b) legalidad, que en sentido amplio es el apego a la juridicidad rigurosa que debe tener el sistema público; y, c) eficacia, no en el sentido de

Julia Rosario Sánchez-Paredes; Gladis Margot Proaño-Reyes; Wladimir Lach-Tenecota

la productividad misma, sino de la garantía de derechos. Se puede adelantar que el apego a los principios de eficiencia y calidad son posibles de evaluar cuando se verifica la satisfacción de los ciudadanos en sus relaciones con la administración pública y la cobertura de servicios públicos.

Ramírez (2018) sostiene que el Estado, para funcionar bien y garantizar el derecho a la buena administración, deberá planificar estratégicamente cuáles han de ser sus misiones y objetivos, de forma que la eficiencia y eficacia dejen de ser principios ilusorios o del deber ser de las cosas que no se materializa en la práctica. Adicionalmente, Subía y Mantilla (2020) relacionan el principio de la eficiencia con la eficacia, puesto que el óptimo uso de los recursos públicos tiene sentido en función del cumplimiento de esas metas y objetivos institucionales del Estado.

Los conceptos de eficiencia, eficacia y calidad devienen de la gestión de las empresas privadas, puesto que la materialización de estas características en la gestión de la empresa se evidencia en el resultado positivo de la fórmula de costos-beneficios, así como de la posibilidad de hacer reparto de utilidades al cierre del ejercicio económico. Cuando se desarrollan estos conceptos como principios de la administración pública, sin duda lo que se persigue es un Estado que pueda satisfacer las necesidades de los ciudadanos al costo correcto de los recursos públicos, y de los propios recursos de los ciudadanos, incluido el tiempo.

Lara y Dávila (2023) revelan que actualmente dada la creciente complejidad y dinamismo de las sociedades, ya no resulta suficiente la aplicación de las tres 'E' (eficiencia, eficacia y economía) que formaban parte de las reformas de los años 80, la gestión pública actual debe ir más allá de las técnicas de gerencia empresarial, y utilizar para la correcta planificación de sus metas y objetivos teniendo como epicentro al ciudadano, el diagnóstico, diseño y desarrollo, instituyendo los principios de la buena administración en todas sus actuaciones.

Se puede decir que las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos

Julia Rosario Sánchez-Paredes; Gladis Margot Proaño-Reyes; Wladimir Lach-Tenecota

puramente formales en las actuaciones administrativas atentan contra el principio de eficiencia y por vía de consecuencia quebrantan el derecho a la buena administración que tienen todos los ciudadanos. Estas dilaciones o retardos injustificados pueden ser a su vez prácticas inherentes a la corrupción, ya que como sostienen Pérez y Tamayo (2022) la corrupción pública se encuentra asociada a diferentes causales, entre las cuales las de mayor incidencia son las siguientes:

- a) el abuso de poder;
- b) carencia de instrumentos y procedimientos que permitan garantizar la transparencia institucional en el ejercicio de funciones, y
- c) debilidad y vacíos en el ordenamiento jurídico interno.

Según Cornejo (2020) la corrupción se debe no solo al abuso de poder, sino también a una falta de probidad y honestidad en la adopción de decisiones públicas, por lo que someter a dilaciones o retardos injustificados pudieran formar parte de una práctica de corrupción, la cual en muchos casos resulta en actos que quedan impunes tanto administrativa como penalmente, no obstante encontrándose incluso tipificados un conjunto de delitos y contravenciones contra la eficiencia de la administración pública.

En una visión amplia de la corrupción como flagelo que mina la buena administración, por lo que las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales en las actuaciones administrativas, llegan a constituir actos de corrupción, especialmente cuando se considera lo señalado por Jiménez et al. (2020) al declarar que la autoridad pública debe obrar en el tiempo o momento apropiado para la satisfacción de las necesidades del Estado en sí mismo o de la comunidad; es decir, que la autoridad política y administrativa debe obrar con rapidez, con diligencia y presteza.

En este sentido, la presente investigación tiene como problema las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales en las actuaciones administrativas que vulneran el principio de eficiencia; y el objetivo consiste en

Julia Rosario Sánchez-Paredes; Gladis Margot Proaño-Reyes; Wladimir Lach-Tenecota

desarrollar un análisis crítico jurídico de las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales en las actuaciones administrativas que vulneran el principio de eficiencia.

## **MÉTODOS**

La investigación realizada corresponde al enfoque de tipo cualitativo puesto que busca a través del análisis crítico jurídico conceptualizar el principio de eficiencia en las actuaciones administrativas, y cómo este principio se ve vulnerado por las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales. Al constituirse como un estudio con enfoque cualitativo, el diseño de la investigación se ha centrado en la recopilación de información documental que ha permitido establecer los elementos característicos a relacionar en cuanto al objeto o fenómeno bajo análisis, es decir, el desarrollo de un análisis crítico jurídico de las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales en las actuaciones administrativas que vulneran el principio de eficiencia.

El alcance de la investigación realizada se inscribe dentro del tipo de investigación explicativa, científica jurídica y descriptiva, ya que proporciona, mediante el desarrollo de un análisis crítico jurídico, una explicación sobre los aspectos inexplorados del tema de estudio, en este caso, las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales en las actuaciones administrativas que vulneran el principio de eficiencia.

La técnica de investigación empleada ha correspondido a la documental, que consistió en la revisión de información: leyes, jurisprudencias, libros y revistas jurídicas, que se corresponde al análisis de las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales en las actuaciones administrativas, y cómo vulneran el principio de eficiencia. Se realizaron entrevistas a una población de personas que han realizado actuaciones administrativas en los últimos seis meses consideradas en una

Julia Rosario Sánchez-Paredes; Gladis Margot Proaño-Reyes; Wladimir Lach-Tenecota

muestra aleatoria de doce personas encuestadas, quienes manifestaron voluntariamente su intención de participar en este estudio, con el fin de recolectar información apreciativa sobre las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales en sus actuaciones administrativas.

## **RESULTADOS**

A continuación, se muestran los principales resultados de la recopilación de la información documental, mediante un análisis crítico jurídico de las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales en las actuaciones administrativas que vulneran el principio de eficiencia.

### **Concepto del principio de eficiencia en las actuaciones administrativas**

Como se ha mencionado en el Estado de derecho que se proclama en la CRE, se enuncian los principios de la administración pública, que conllevan al establecimiento del derecho de todos los ciudadanos a una buena administración pública, por lo que el principio de eficiencia no puede alejarse, ni materializarse de manera individual del resto de los principios, pero tiene especial relación con los que corresponden a la eficacia y calidad, ya que cuando los órganos e instituciones públicas realizan las atribuciones y competencia que tienen designadas, con criterios de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos, cumplen la misión del Estado de satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas.

En este sentido, Tobar y Dávila (2019) sostienen que en la búsqueda de satisfacer las necesidades de la ciudadanía, por medio de una gestión pública tanto eficaz como eficiente, los servicios prestados por los entes, órganos e instituciones que conforman la administración pública deben realizarse por medio de actividades con mayor calidad, en un marco de sistemas de control que promuevan la transparencia en los procesos, lo cual pasa por evidenciar las posibles situaciones de dilaciones o retardos injustificados,

Julia Rosario Sánchez-Paredes; Gladis Margot Proaño-Reyes; Wladimir Lach-Tenecota

y las exigencias de requisitos de forma que no impactan el fondo del asunto.

El principio de eficiencia administrativa tal como se encuentra redactado en el artículo 4 del COA permite la aplicación de las medidas que faciliten el ejercicio de los derechos de las personas, por lo que este principio sirve de fundamento a la digitalización de la administración pública, como un mecanismo que según Maldonado (2023) se ha presentado como forma de cambio en la que operan y se relaciona el Estado con el ciudadano, reelaborando procedimientos, servicios digitales y estrategias amigables para el ciudadano.

### **Requisitos formales como vulneración del principio de eficiencia administrativa**

Conforme Mendoza et al. (2019) los funcionarios son los responsables de cumplir con sus actividades, conforme a sus atribuciones y competencias de forma legal y ética, lo cual desencadenará la ejecución y puesta en marcha de servicios públicos eficientes, económicos y eficaces, para lo cual deberán periódicamente rendir cuentas sobre la relación entre tiempo-costos y satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

Las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales se encuentran en la redacción del COA como una prohibición para los funcionarios en la gestión y trámites que se lleven a cabo de cara al ciudadano, puesto que constituyen un quebrantamiento del principio de eficiencia administrativa. En contraposición de las dilaciones o retardos injustificados se presenta la celeridad y la rapidez en la atención al ciudadano, la cual en la actualidad se nutre de los desarrollos tecnológicos, que permiten, en teoría, la interacción sin dilaciones entre el ciudadano y la administración pública de la cual se requiere un servicio.

Cubas y Heredia (2021) informan que las diversas deficiencias de la administración pública para la atención de los ciudadanos, es lo que ha definido la política de simplificación administrativa, que se sirve de esa digitalización para incorporarse a la cotidianeidad de la sociedad actual. El empleo de la tecnología de que se dispone en la

Julia Rosario Sánchez-Paredes; Gladis Margot Proaño-Reyes; Wladimir Lach-Tenecota

actualidad, permite desarrollar cada vez más canales de atención para brindar mejor servicio relacionados a trámites de entidades del Estado en un mismo lugar, mejorando al decir de la doctrina, la experiencia de la interacción entre el ciudadano y el Estado.

La doctrina consultada apunta Maldonado (2023) que la administración digital o electrónica se caracteriza por ser un sinónimo de una interacción permanente e ininterrumpida entre la administración y sus ciudadanos, lo cual es posible en la actualidad por medio de la masificación del acceso y uso de las tecnologías y sus aplicaciones. Sánchez y Llorente (2023) mencionan que la digitalización de la administración ha tenido como propósito mejorar los servicios y la información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, así como la simplificación de los procesos de soporte institucional, facilitando la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana.

Dada la prohibición establecida en el COA de dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales, Cubas y Heredia (2021) enfatizan en la incorporación de tecnologías de información, como plataformas virtuales para agilizar los trámites, desarrollando software que comparta información de manera directa con todas áreas, para agilizar las coordinaciones respecto a diversos trámites que solicita el ciudadano y otras entidades públicas, sin vulnerar los derechos inherentes a la protección de datos personales y la responsabilidad por el manejo y manipulación de esos datos que resultan ser de naturaleza sensibles, cuyo tratamiento debe tener lugar con arreglo a las disposiciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales de 2021.

Por otra parte, las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales se comportan como elementos que quebrantan la tan anhelada calidad de los servicios públicos, que como mencionan Villagómez et al. (2021) existe una creciente demanda por mejorar la atención recibida por parte de los servidores públicos, sobre todo por el constante cuestionamiento de la calidad en su atención y el

Julia Rosario Sánchez-Paredes; Gladis Margot Proaño-Reyes; Wladimir Lach-Tenecota

tiempo de respuesta, por lo que las iniciativas de mejora toman en cuenta tanto la eficiencia como la calidad como valores de la propia administración pública, medidas que buscan combatir la insatisfacción de los usuarios con resultados poco efectivos.

No cabe duda, tal como mencionan Machín et al. (2019) la modernización de la administración pública es uno de los factores sobre los que se sientan las bases para el progreso de las personas, las empresas y la sociedad en general, debiendo mejorar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión para ofrecer respuestas satisfactorias a las demandas ciudadanas a través de más y mejores servicios de calidad y una mejor relación con los ciudadanos, cumpliendo con los derechos constitucionalmente reconocidos.

### **Análisis de las entrevistas realizadas**

Se realizaron doce (12) entrevistas a una muestra aleatoria de personas que habían realizado trámites (peticiones o solicitudes) ante organismos, entes o instituciones públicas en los últimos seis (6) meses con la finalidad de conocer su apreciación sobre la existencia de dilaciones o retardos injustificados y la existencia de requisitos puramente formales para el trámite realizado.

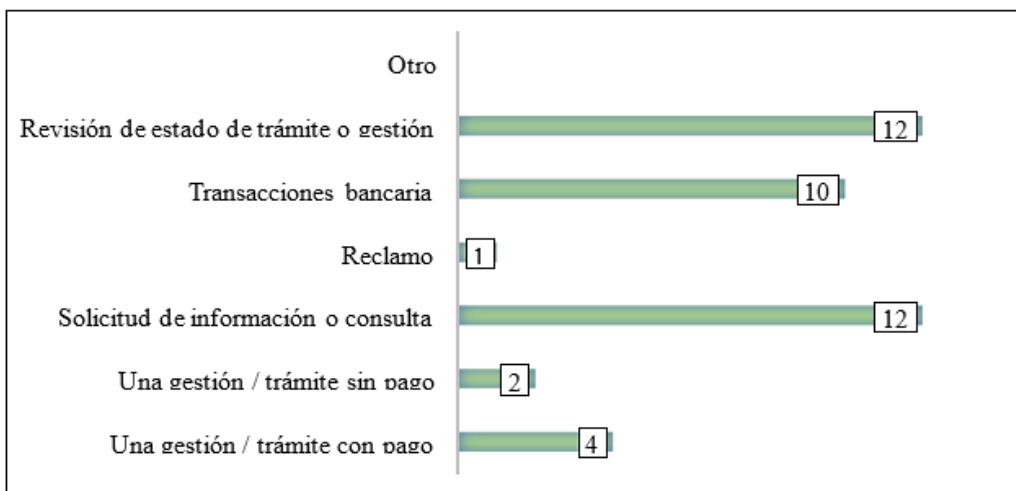
De las 12 personas entrevistadas, 7 son del sexo masculino y 5 femenino; en los rangos de edades se tuvieron en cuenta entre 18-20 años (1); 21-30 años (4); 31-40 años (4); 41 a 50 años (2); Más de 50 años (1).

La guía de entrevista elaborada por los autores, se aplicó dentro de conversaciones individuales y se establecieron siete (7) preguntas claves para la investigación: ¿Cuál es el principal motivo por el que acudió al organismo, entidad o institución pública?; ¿El trámite que realizó fue personal o por encargo de tercero?; Pensando en la o las experiencias que ha tenido en los últimos seis (6) meses en organismos, entidades o instituciones públicas ¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención general que le ofrecieron al realizar el trámite?; ¿Cuáles de los siguientes aspectos describen su

Julia Rosario Sánchez-Paredes; Gladis Margot Proaño-Reyes; Wladimir Lach-Tenecota

experiencia al acudir al organismo, entidad o institución pública a realizar el trámite?; ¿Qué tan satisfecho está de la rapidez con que fue atendido su trámite desde la primera vez que acudió al hasta la solución?; acerca del trámite realizado ¿Cuál de los siguientes elementos en su opinión resultaría pertinente para mejorar los trámites ante organismos, entes o instituciones públicas?

Todos los entrevistados habían acudido en el período de los seis (6) meses anteriores a la realización de la entrevista, a un organismo, entidad o institución pública a realizar gestiones que involucraban trámites relativos a solicitudes o peticiones a tipo personal (figura 1).

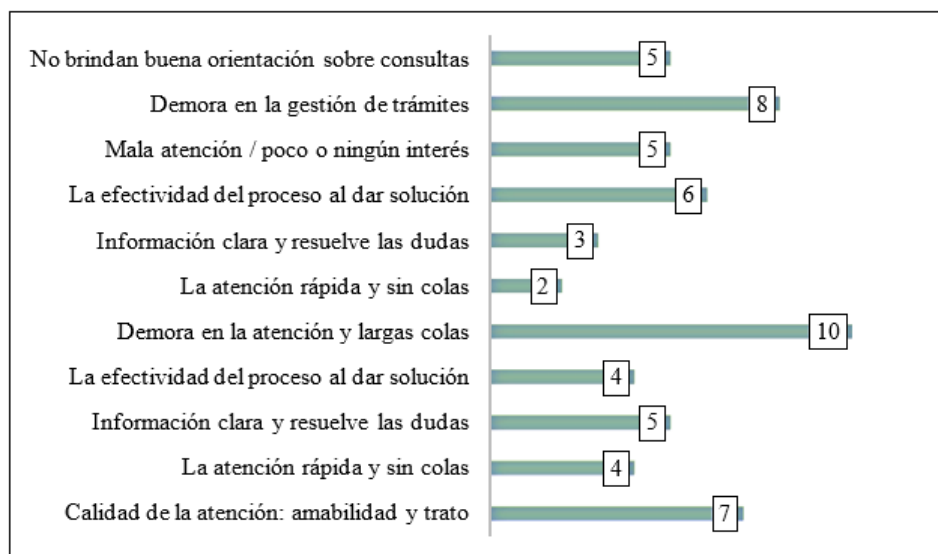


**Figura 1.** Motivos por el que acudió al organismo, entidad o institución pública.  
**Elaboración:** Los autores.

Esa misma mayoría de personas entrevistadas indicaron estar satisfechos con la atención general. Esta valoración positiva se sustenta en dos aspectos claramente indicados por la generalidad de los entrevistados, de una parte, por la calidad de atención proporcionada (amabilidad, buen trato) por el personal y la rapidez en la atención inicial al no haber colas para solicitar información. Sin embargo, indicaron que tuvieron que asistir numerosas veces al organismo, entidad o institución pública para

Julia Rosario Sánchez-Paredes; Gladis Margot Proaño-Reyes; Wladimir Lach-Tenecota

llevar a cabo su trámite, en la mayoría de los casos indicaron como causa la falta de información completa y clara sobre los recaudos pertinentes al trámite; con lo cual se genera un retardo en la tramitación (figura 2).



**Figura 2.** Aspectos que describen su experiencia al acudir al organismo, entidad o institución pública a realizar el trámite.

**Elaboración:** Los autores.

Finalmente, la totalidad de los entrevistados estuvieron de acuerdo con la pertinencia tanto de la colocación de carteleras informativas en las oficinas de los organismos, entes o instituciones públicas con los requisitos claramente identificados para cada servicio, así como los tiempos de respuesta; la digitalización del procedimiento de los trámites (incluida la información sobre los recaudos, costos y tiempo de respuesta), destacando que esto permitiría llegar a satisfacer las necesidades de atención del mayor número de ciudadanos.

## DISCUSIÓN

Las dilaciones o los retardos injustificados, junto a la exigencia de requisitos puramente

Julia Rosario Sánchez-Paredes; Gladis Margot Proaño-Reyes; Wladimir Lach-Tenecota

formales en las actividades de la administración pública, relacionadas con solicitudes o peticiones de los ciudadanos, han generado en la colectividad la pérdida de confianza del sector público, el cual es el principal gestor del bienestar de la ciudadanía, esta desconfianza según sostienen Tobar y Dávila (2019) viene acompañada de expresiones que reclaman y fuerzan a que los organismos públicos actúen aplicando principios de economía, eficiencia y eficacia.

En este sentido, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2022) incluyó un módulo de calidad de los servicios públicos dentro de la Encuesta Nacional Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), ya que la medición de la calidad de los servicios públicos es importante al permitir relevar información sobre la percepción de los ciudadanos respecto de eficiencia de la administración pública. Específicamente, se evalúa el promedio de la calificación que la población otorga al funcionamiento de las instituciones que brindan servicios públicos, en la escala de 0 a 10, siendo el 10 excelente y el 0 pésimo, obteniendo para diciembre 2021 un promedio de 6, se ha establecido una meta 8 para el año 2025, del funcionamiento en general de las instituciones que brindan servicios públicos en Ecuador.

Villagómez et al. (2021) el nivel de la eficiencia de los servicios públicos así como de la calidad, a los fines de determinar el cumplimiento de los principios de la administración pública, se pueden determinar por medio de la valoración de los propios usuarios, ciudadanos destinatarios del servicio, que indicarán si existe o no eficiencia y calidad, basados en sus expectativas en torno al servicio, sus necesidades personales, el trato recibido, y muy especialmente, en el tiempo que tardaron en realizarlo.

Los aspectos que permiten valorar la eficiencia y calidad de la gestión pública, según Villagómez et al. (2021) son: fiabilidad; profesionalidad; accesibilidad; seguridad; capacidad de respuesta; cortesía; comunicación; credibilidad; comprensión y conocimiento del cliente, y los elementos tangibles.

Por su parte, Mendoza et al. (2019) indican que el cumplimiento del principio de

Julia Rosario Sánchez-Paredes; Gladis Margot Proaño-Reyes; Wladimir Lach-Tenecota

eficiencia de la administración pública puede ser medido y valorado, mediante los indicadores de calidad de la gestión pública que son susceptibles de ser auditados, puesto que las auditorías de gestión pública deben estar formuladas para permitir identificar los errores cometidos en las organizaciones y se puede enmendar a tiempo cualquier falla en la ejecución de la estrategia, errores tales como las dilaciones o los retardos injustificados, así como la exigencia de requisitos puramente formales que se constituyen en elementos de vulneración del principio de eficiencia administrativa.

Las evidencias recabadas por la auditoria de gestión pública permitirán tomar las medidas que permitan retomar el rumbo correcto en la empresa, en este caso de la administración del Estado, por cuanto en materia de eficiencia, las mismas indicarán si existen gastos excesivos, incumplimiento de proyectos, quejas de los ciudadanos, alta rotación de recursos humanos, e incluso actos que pueden ser calificados como de corrupción.

Es menester en las oficinas públicas que prestan servicios al ciudadano, atender las necesidades de recursos humanos acorde a la gestión que se realiza, a los fines de evaluar el desempeño laboral, que consiste según Mego y Mego (2021) en el conocimiento de las funciones que le competen conforme a las atribuciones del funcionario, el nivel de comunicación en la institución, la calidad de servicio, las destrezas y las potencialidades de desarrollo del funcionario, lo cual incide significativamente en la eficiencia de la gestión pública.

El desempeño laboral de los funcionarios impacta significativamente en la eficacia y calidad del servicio, tal como sostienen Villagómez et al. (2021) al advertir la necesidad de la capacitación en áreas propias de su desempeño laboral, el sentirse escuchado, o percibir empatía, respeto y preocupación por atender en tiempo y forma los pormenores del trámite que el usuario quiere realizar tiene un gran peso en la percepción de la calidad y eficacia de la gestión pública.

Por otra parte, como se advirtió en los resultados de la investigación, la digitalización de

Julia Rosario Sánchez-Paredes; Gladis Margot Proaño-Reyes; Wladimir Lach-Tenecota

la administración pública gracias al empleo de la tecnología se ha manifestado como una herramienta para evitar las dilaciones o retardos injustificados, así como para hacer del conocimiento de todos los interesados y del público en general de los requisitos necesarios para llevar a cabo un trámite o gestión por ante un organismo, ente o institución pública. Sin embargo, Sánchez y Llorente (2023) advierten que la digitalización de los servicios públicos trae consigo una serie de riesgos que deben tenerse en cuenta, destacando que existe el peligro de que los ciudadanos poco o nada familiarizados con las tecnologías no accedan ni a la información, ni al contacto con las autoridades, ni a los servicios a los que tienen derecho; igualmente, se debe establecer de manera clara la responsabilidad de la administración pública en el tratamiento de datos producto de la digitalización sistemática de los trámites administrativos, lo cual pasa por garantizar la funcionalidad y la autonomía en su uso a todos los ciudadanos, factor especialmente relevante para las personas adultas mayores, así como las demás personas que tienen atención prioritaria y especial conforme a la CRE.

## **CONCLUSIONES**

La concepción actual del Estado sujeta su actuación en el ciudadano, en la satisfacción de sus necesidades como propósito de su actividad, la cual debe atender a principios como la eficacia referida a la satisfacción de esas necesidades en la oportunidad correcta, sin la presencia de dilaciones o retardos injustificados, ni la solicitud de requerimientos no esenciales a la naturaleza de la solicitud o petición del ciudadano.

El COA prohíbe tales dilaciones o retardos, y requisitos no necesarios, puesto que los mismos atentan contra la calidad de la administración pública en la interacción con los ciudadanos. La eficacia como principio de la administración permite la incorporación en la gestión administrativa de mecanismos o herramientas que busquen mejorar esa interacción, la prestación de servicios públicos en el tiempo que corresponde, por lo que este principio sirve de fundamento de la digitalización administrativa, es decir, del empleo

Julia Rosario Sánchez-Paredes; Gladis Margot Proaño-Reyes; Wladimir Lach-Tenecota

de las aplicaciones tecnológicas de naturaleza disruptiva para brindar el mejor servicio posible. Aunque se advierte que la digitalización también conlleva retos para la atención de los ciudadanos ajenos a la tecnología como las personas adultas mayores, por lo que se precisa coordinar las soluciones para dar cumplimiento a la eficacia y la calidad.

## FINANCIAMIENTO

No monetario.

## AGRADECIMIENTOS

A todos los agentes sociales involucrados en el proceso investigativo.

## REFERENCIAS CONSULTADAS

Asamblea Nacional. (2017) *Código Orgánico Administrativo*. (Registro Oficial 31 de 07-jul.-2017 Última modificación: 07-jul.-2017).

Asamblea Nacional. (2021) *Código Orgánico Integral Penal*. (Registro Oficial Suplemento 180 de 10 de febrero de 2014).

Asamblea Nacional. (2021) *Constitución de la República del Ecuador*. (Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008 Última modificación: 25-ene.-2021).

Asamblea Nacional. (2021) *Ley Orgánica de Protección de Datos Personales*. (Registro Oficial 459 de 26-may.-2021).

Barba, E. (2021). El Principio de calidad: sus desafíos desde el derecho administrativo en el Ecuador. Kairós, *Revista de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas*, 4(7), 9-24. <https://n9.cl/ulmb8>

Cornejo, S. (2020). El sistema de los delitos contra la eficiencia de la administración pública. Consideraciones político criminales. *Derecho y Cambio Social*, (60), 252-289. <https://n9.cl/vq7ps>

Cubas, L., y Heredia, F. (2021). Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque. *INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología Innovación*, 8(1), 195-208. <https://n9.cl/oftzv2>

Julia Rosario Sánchez-Paredes; Gladis Margot Proaño-Reyes; Wladimir Lach-Tenecota

Crespo Berti, L. A., Isea Argüelles, J. J., Giménez Guariguata, M. J., & Lizcano Chapeta, C. J. (2025). Reforzamiento del sistema de justicia penal ecuatoriano: análisis de reformas legislativas y deficiencias vigentes. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, XI (3). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v12i3.4708>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC. (2022). *Nota Técnica Calidad de los Servicios Públicos*. <https://n9.cl/ssyqz>

Jiménez, J., Jiménez, C., y Romero, K. (2020). La corrupción política y administrativa como un esfuerzo de síntesis. *Tlatemoani: revista académica de investigación*, 11(33), 16-47. <https://n9.cl/op3xd>

Lara, T., y Dávila, L. (2023). La dicotomía de la gestión pública-privada y las transformaciones en la administración pública. *Economía y Negocios*, 14(1), 84-99. <https://n9.cl/quf556>

Machín, M., Sánchez, B., López, M., y Puentes, P. (2019). La gestión pública local como garante de la eficacia en la administración pública cubana. *Cooperativismo y Desarrollo: COODES*, 7(2), 212-224. <https://n9.cl/gj5rf>

Maldonado, M. (2023). Del gobierno electrónico a la administración digital: las transformaciones digitales en Iberoamérica. *Anuario de la Red Eurolatinoamericana de Buen Gobierno y Buena Administración*, (3), 1-10. <https://n9.cl/3kx2j>

Mego, O., y Mego, M. (2021). Desarrollo personal y desempeño laboral en una organización pública de gestión de proyectos informáticos en Perú-2019. *TZHOECOEN*, 13(1), 57-69. <https://n9.cl/l7oxhf>

Mendoza, W., Morán, J., Fernández, V. y Lino, A. (2019). Comportamiento organizacional y su importancia en la auditoría pública. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 4(2), 128-164. <https://n9.cl/oq7h9>

Pérez, V., y Tamayo, J. (2022). Derecho a la buena administración pública, referente de eficacia y eficiencia en la actividad administrativa. *Revista Eruditus*, 3(3), 43-60. <https://n9.cl/30xd9v>

Ramírez, F. (2018). La función pública y el principio de eficiencia en el uso de los recursos públicos. *Revista de Derecho Funcionario y Fundación Estudios de Derecho Administrativo*, (23), 7-12. <https://n9.cl/ae6is>

Julia Rosario Sánchez-Paredes; Gladis Margot Proaño-Reyes; Wladimir Lach-Tenecota

Sánchez, M., y Llorente, C. (2023). Desafíos de la administración electrónica para la inclusión de las personas mayores en la sociedad digital. *Revista española de la transparencia*, (16), 217-243. <https://n9.cl/4eu37w>

Subía, J., y Mantilla, D. (2020). Cambios en la Administración Pública y su Impacto en el Sistema de Control en el Ecuador. *Revista Economía y Negocios*, 11(1), 73-92. <https://n9.cl/wbz7v>

Tobar, L., y Dávila, L. (2018). Perspectivas Teóricas de la Administración Pública. *Economía y Negocios*, 9(1), 65-74. <https://n9.cl/ut7s2d>

Villagómez, E., Sierra, D., y Esquinca, A. (2021). Factores críticos en la percepción de la calidad en la atención de los servicios públicos: el caso de un organismo federal descentralizado. *NovaRua: Revista Universitaria de Administración*, 13(23), 7-21. <https://n9.cl/cq09qv>