



DOI: <https://doi.org/10.23857/dc.v11i2.4414>

Ciencias Sociales y Políticas
Artículo de Investigación

***La institucionalidad jurídica del derecho de los ciudadanos a una buena
administración pública***

The legal institutionalality of the right of citizens to good public administration

A institucionalidade jurídica do direito dos cidadãos à boa administração pública

Jazmin Elizabeth Zambrano Romero ^I

jezambrano.fpd@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0003-0343-9174>

Hillary Patricia Herrera Avilés ^{II}

hillary.herrera@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0003-1514-2247>

Correspondencia: jezambrano.fpd@unach.edu.ec

***Recibido:** 10 de marzo de 2025 ***Aceptado:** 15 de abril de 2025 * **Publicado:** 09 de junio de 2025

- I. Abogada de los Tribunales y Juzgados de la República. Maestrante en la Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba-Ecuador.
- II. Máster Universitario en Derecho de Familia. Docente en la Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba-Ecuador.

La institucionalidad jurídica del derecho de los ciudadanos a una buena administración pública

Resumen

El derecho a la buena administración pública está reconocido tanto en la normativa ecuatoriana como en los tratados internacionales, en la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en relación con la Administración Pública, siendo de esta manera que el Estado está en la obligación de garantizar el derecho de los ciudadanos a una administración accesible, eficaz y eficiente. El objetivo general de esta investigación es analizar desde un enfoque jurídico y doctrinal si las instituciones del sector público realmente aseguran a los ciudadanos una buena administración pública, reconocida como un derecho fundamental en tratados internacionales y en legislación ecuatoriana. La investigación se realiza con un enfoque mixto, mediante el método jurídico doctrinal y jurídico analítico, realizando un análisis legal si existe la vulneración de derechos que estarían afectando hacia la ciudadanía. El tipo de investigación es documental-bibliográfica, diseño no experimental, la técnica se realizó mediante encuestas aplicando instrumentos de investigación como la tabulación de datos. Es importante destacar que esta investigación se manifiesta hacia la importancia que tiene la buena administración dentro de la sociedad, que no solo es regirse a la normativa, también influye la ética profesional de los servidores públicos. También, se analiza acerca de los anteriores gobiernos como se han manejado con la eliminación de entidades públicas. Finalmente, para el fortalecimiento de una democracia activa donde los ciudadanos se incluyan es importante que se respete una adecuada gestión pública, siendo así que ayuda a potenciar la gobernabilidad y la calidad de vida.

Palabras Claves: Administración pública; democracia; eficaz; eficiencia.

Abstract

The right to good public administration is recognized in both Ecuadorian regulations and international treaties, including the Ibero-American Charter of the Rights and Duties of the Citizen in Relation to Public Administration. Thus, the State is obligated to guarantee citizens' right to an accessible, effective, and efficient administration. The general objective of this research is to analyze, from a legal and doctrinal perspective, whether public sector institutions truly ensure citizens good public administration, recognized as a fundamental right in international treaties and Ecuadorian legislation. The research is conducted with a mixed approach, using the doctrinal legal and analytical methods, conducting a legal analysis to determine whether rights violations have been violated that would

La institucionalidad jurídica del derecho de los ciudadanos a una buena administración pública

affect citizens. The research was conducted using a documentary-bibliographic approach, with a non-experimental design. The technique used was survey-based, applying research instruments such as data tabulation. It is important to highlight that this research emphasizes the importance of good administration within society, which not only involves adhering to regulations but also influences the professional ethics of public servants. The paper also analyzes how previous governments have handled the elimination of public entities. Finally, to strengthen an active democracy where citizens are included, it is important to respect proper public management, as this helps enhance good governance and quality of life.

Keywords: Public administration; democracy; effectiveness; efficiency.

Resumo

O direito à boa administração pública é reconhecido tanto na legislação equatoriana como nos tratados internacionais, incluindo a Carta Ibero-Americana dos Direitos e Deveres do Cidadão em Relação à Administração Pública. Assim, o Estado é obrigado a garantir o direito dos cidadãos a uma administração acessível, eficaz e eficiente. O objetivo geral desta investigação é analisar, numa perspectiva jurídica e doutrinária, se as instituições do setor público garantem realmente aos cidadãos uma boa administração pública, reconhecida como um direito fundamental nos tratados internacionais e na legislação equatoriana. A investigação é conduzida com uma abordagem mista, utilizando os métodos jurídico-doutrinário e analítico, conduzindo uma análise jurídica para determinar se houve violações de direitos que afetariam os cidadãos. A pesquisa foi conduzida com uma abordagem documental-bibliográfica, com um desenho não experimental. A técnica utilizada foi o inquérito, com a aplicação de instrumentos de investigação como a tabulação de dados. É importante destacar que esta investigação enfatiza a importância da boa administração na sociedade, que não passa apenas pela adesão às normas, mas também influencia a ética profissional dos funcionários públicos. O artigo analisa também a forma como os governos anteriores lidaram com a extinção de entidades públicas. Por último, para fortalecer uma democracia activa onde os cidadãos sejam incluídos, é importante respeitar uma gestão pública adequada, pois esta ajuda a melhorar a boa governação e a qualidade de vida.

Palavras-chave: Administração pública; democracia; eficácia; eficiência.

Introducción

La gestión pública desempeña un rol decisivo en la garantía de los derechos ciudadanos. Su función no solo radica en asegurar el cumplimiento de los principios de legalidad, eficiencia, eficacia y responsabilidad, sino también en proteger a los ciudadanos frente a posibles actos de abusos administrativos, impulsando el desarrollo de una administración pública ética y comprometida con el servicio a la sociedad.

La importancia del derecho de los ciudadanos a una buena administración pública se ha consolidado como un principio fundamental para garantizar una gestión eficiente, transparente y sujeta a control, este derecho implica tanto la obligación del Estado de actuar conforme a los principios mencionados, como el deber de garantizar que los ciudadanos puedan recibir un trato adecuado por parte de los funcionarios públicos.

Este artículo analiza la institucionalidad jurídica del derecho a una buena administración pública, un elemento esencial en la estructura del Estado actual. Sus orígenes se trazan en Europa y surge como una necesidad de racionalizar el poder. Se inspira en los principios de la Revolución francesa de igualdad, libertad y fraternidad, cuando obtuvo su organización jerárquica formal (Weber 1978). Este proceso evolutivo llegó a su forma científica con el pensador político y social francés Charles Jean Baptiste Bonnin personaje crucial en la transición de las prácticas administrativas empíricas a una disciplina basada en fundamentos técnicos. Las propuestas de Bonnin dentro de la Edad Contemporánea era implantar un Código Administrativo que le diera racionalidad y orientación a la administración pública para mejorar la relación entre el Estado y la sociedad (Bonnin 2004). Sus ideas influyeron en la formación de administradores públicos y la creación posterior de escuelas de administración pública, en Francia y otros países. Al ser un personaje reconocido en su época, Bonnin destaca lo siguiente:

“Bonnin se propuso desenvolver la doctrina administrativa, y su obra de los Principios de Administración fue un servicio que hizo a la humanidad en el arte de gobernar, tanto mayor, cuanto que jamás se había creído que la administración fuese o pudiese ser una ciencia, y solamente se la había considerado como una serie de usos o reglas recibidas y consagradas” (Guerrero 2020, p. 14).

Su aporte al ámbito de la gestión pública fue fundamental y novedoso para la época de ser una situación que se basaba solo en la práctica se dio un giro total que ahora se consideraba como una

La institucionalidad jurídica del derecho de los ciudadanos a una buena administración pública

ciencia social a la cual se debe estudiarla, siendo así que aporta de manera positiva a la sociedad para que exista una buena administración pública.

Los aportes teóricos de Bonnin sobre la organización y funcionamiento de la administración han servido como referencia para el desarrollo de marcos normativos en distintos países, entre ellos Ecuador, que ha seguido los principios formulados. En este contexto, la normativa ecuatoriana ha evolucionado progresivamente, incorporando cambios orientados a mejorar la gestión pública y garantizar el derecho de los ciudadanos a una buena administración.

El derecho de los ciudadanos a una administración pública eficiente es un componente crucial en el contexto de los derechos humanos y la gobernabilidad democrática en Ecuador. Conforme las sociedades progresan, el requerimiento de la misma, se destina a satisfacer las necesidades y aspiraciones de los ciudadanos se torna cada vez más significativo. En este escenario, es vital examinar cómo la legislación nacional e internacional, han establecido un marco jurídico que salvaguarda y fomenta este derecho esencial.

En cuanto a la normativa nacional la Constitución de la República del Ecuador (CRE) en su art. 227 se basa en la necesidad de asegurar una prestación eficaz, transparente y de participación ciudadana. Estos principios hacen referencia a como encaminar el accionar del Estado, pero también establecen un estándar en que los ciudadanos pueden reclamar a sus autoridades para que se garantice sus derechos. Siendo así que se respete el derecho a una adecuada gestión pública no es meramente un precepto teórico, sino una demanda específica que aspira a asegurar que los ciudadanos obtengan el trato equitativo y garantizando el servicio público (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

Los tratados internacionales como Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del ciudadano, su finalidad es contrarrestar la arbitrariedad estatal, y el beneficio hacia la prestación de servicios públicos (Consejo Directivo del CLAD, 2013). A ello tiene relación con nuestro marco legal nacional como lo es el art. 31 del Código Orgánico Administrativo (COA), en la cual hace mención hacia el derecho a la buena administración, pero la garantía de este derecho no solo define un nivel de calidad en el desempeño de la administración pública, sino que también exige a las autoridades actuar con responsabilidad y diligencia, asegurando de esta manera la salvaguarda de los derechos de los administrados y fomentando la confianza en las instituciones públicas (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017). Por lo tanto, una adecuada gestión se transforma en un elemento crucial para robustecer el estado de derecho y la democracia de la nación.

La institucionalidad jurídica del derecho de los ciudadanos a una buena administración pública

El derecho a una buena administración pública por parte del Estado ecuatoriano no ha generado una satisfacción plena entre los ciudadanos, quienes son los destinatarios de los servicios estatales. Los encargados de brindar estos servicios, en representación del Estado son los funcionarios públicos. En este sentido existe una relación directamente proporcional que se expresa en un servicio deficiente, lo cual afecta a una administración pública que sea eficiente y eficaz.

Por lo antes expuesto, el objetivo general de esta investigación es analizar desde un enfoque jurídico y doctrinal si las instituciones del sector público realmente aseguran a los ciudadanos una buena administración pública, reconocida como un derecho fundamental en tratados internacionales y en legislación ecuatoriana. Para cumplirlo se han establecido los siguientes objetivos específicos: Determinar la evolución de la buena administración pública, dentro de la legislación ecuatoriana, analizar el derecho a la buena administración pública en los instrumentos internacionales y la normativa legal nacional y realizar un análisis jurídico constitucional de la correcta aplicación del derecho a la buena administración pública hacia los ciudadanos.

Metodología

En la presente investigación, se emplearon diversos métodos, tipos de investigación, recursos e instrumentos que permiten abordar de forma integral el problema jurídico relacionado con el derecho a una buena administración pública. El enfoque de esta investigación es mixto, dado que se trata de un estudio con una naturaleza socio-jurídica, pero también se realiza un análisis numérico considerando las encuestas aplicadas. Este enfoque permitió interpretar los hallazgos desde una perspectiva comprensiva, construyendo una visión global de las características del problema en torno a la buena administración pública. Además, permitió desarrollar planteamientos concretos desde el inicio de la investigación.

Debido a la naturaleza jurídica del estudio, se aplicaron varios métodos que permiten analizar este fenómeno desde distintas perspectivas. En primer lugar, se utilizó el método inductivo, mediante el cual se analizan normativas, jurisprudencias y casos administrativos de manera particular con el objetivo de llegar a conclusiones generales. Asimismo, el método histórico-lógico permitió examinar la evolución del derecho a una buena administración pública, considerando su desarrollo en el tiempo y su consolidación como derecho fundamental. Por otro lado, se aplicó el método jurídico-analítico, que permitió descomponer el objeto de estudio en sus elementos fundamentales para entender sus

La institucionalidad jurídica del derecho de los ciudadanos a una buena administración pública

causas, características y efectos. Finalmente, se recurrió al método jurídico-doctrinal, que facilitó un análisis legal sobre la posible vulneración de derechos por parte de las instituciones públicas, permitiendo formular conclusiones jurídicas concretas.

Se utilizó la modalidad documental-bibliográfica, que implicó la recopilación, análisis y evaluación de información procedente de libros, leyes, artículos académicos y casos legales, construyendo así el marco teórico del estudio. Además, se complementó con una investigación de campo, desarrollada específicamente en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, con el fin de contrastar la teoría con la realidad social. La investigación es también descriptiva, pues a partir de los datos obtenidos se identificó si existe una vulneración al derecho a una buena administración dentro de las instituciones públicas en dicha provincia.

El diseño metodológico del estudio es no experimental, puesto que no se manipularon deliberadamente las variables. El fenómeno se analizó tal como se presenta en su contexto natural, lo que permitió obtener una comprensión más objetiva de la situación actual de la administración pública. La técnica utilizada durante la investigación fue la encuesta, por ser una herramienta adecuada para obtener información directa y específica de los ciudadanos. Esta técnica permitió recopilar datos relevantes sobre la experiencia y opinión de los participantes respecto al desempeño de las instituciones públicas.

La población objetivo estuvo conformada por ciudadanos de Santo Domingo de los Tsáchilas, cuya cifra total asciende a 334,826 personas. A partir de esta población finita, se seleccionó una muestra de manera aleatoria la cual fue de 30 persona, lo cual permitió recoger la información representativa sobre la percepción ciudadana en torno a la calidad de la administración pública.

Para el procesamiento de la información, se aplicaron varios instrumentos. En primer lugar, se utilizó la tabulación de datos, mediante métodos matemáticos que permitieron organizar y clasificar la información recopilada. Posteriormente, los datos numéricos se procesaron y representaron en cuadros y diagramas estadísticos utilizando el software Excel. Finalmente, la interpretación de los resultados se realizó a través del método lógico de inducción, lo que facilitó la elaboración de conclusiones fundamentadas a partir del análisis de los datos obtenidos.

Resultados

En el Ecuador su normativa jurídica de la administración pública, ha realizado progresivamente cambios en beneficio de la gestión pública, en 1928 se establece la Ley Orgánica de Hacienda. Tenía como principal objetivo, establecer un conjunto de bases legales, con el fin de mejorar la gestión administrativa, en especial la referida a la gestión de los bienes del Estado, y de la administración tributaria. También se refería a elementos como nombramientos, salarios y responsabilidad del empleado público (Velasco 2022).

En 1959 inicia la normativa Ley de Carrera Administrativa, su propósito era incrementar la eficiencia, eficacia y estructura de la administración pública contar con funcionarios públicos, aptos y altamente capacitados en cada función, la normativa les permitió tener licencias laborales, estabilidad laboral, mejoría en sueldos, entre otros. Garantizando que el servicio público sea más productivo y eficiente lo cual fue fundamental para la creación de futuras normativas que beneficien al sector público y también garantizando un mejor servicio a la ciudadanía (Congreso Nacional del Ecuador, 1959).

Por su parte, la Ley Orgánica de la Administración Financiera y Control, la cual comprende un moderno sistema de control de los recursos públicos. Regula la planeación, presupuesto, ejecución y control de los fondos públicos (Congreso Nacional, 1977), en virtud de lo cual se relaciona con los principios de Bonnin sobre la transparencia y la eficiencia. Se vincula con la buena administración pública es que faculta a la Contraloría General del Estado a la realización de auditorías especiales, financieras y operaciones, con lo cual plantea que se asegure el uso de los recursos conforme con la ley.

Asimismo, la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, la cual regula las funciones del organismo superior de control fiscal. Es una ley que alineó sus funciones con la conceptualización o noción de Estado Moderno, por lo que fundamenta el rol de la Contraloría para la fiscalización de recursos y de bienes públicos (Congreso Nacional del Ecuador, 2022), basándose en los principios de racionalidad administrativa de Bonnin.

Al pasar distintos Gobiernos en el Ecuador, se ha podido observar que la administración pública ha ido evolucionando a pasos pequeños pero firmes, siendo así que La Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa (2003) regula el ingreso, promoción, permanencia y salida de los servidores públicos, que busca la profesionalización en la administración pública, fundamentada en un sistema de méritos.

La institucionalidad jurídica del derecho de los ciudadanos a una buena administración pública

Es una ley tiene su origen en las reformas administrativas ocurridas en el siglo XX, por lo que se alineaba con las ideas de Bonnin, sobre una administración jerárquica y técnica.

La Ley se relaciona con la buena administración pública, al enfocarse en la profesionalización, con procesos que se fundamentan en una selección por concursos de méritos y oposición, por lo que se garantiza una selección por competencias, contribuyendo la eficiencia e imparcialidad en la gestión pública; Estabilidad y capacitación, en el que la ley recalca la estabilidad y la continua formación; Rendición de cuentas, se establece dentro de la ley sanciones por acciones de corrupción, con lo cual se promueva la legalidad y la transparencia

En el Gobierno del ex presidente de la república Rafael Correa Delgado, se implementaron nuevas normativas dentro de ellas se establece la Ley Orgánica del Servicio Público (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010) la misma que se encuentra en vigencia hasta la actualidad, esta normativa rige las relaciones laborales y administrativas de los funcionarios públicos, la misma que ha sufrido modificaciones para ajustarse a las demandas presentes. Cabe mencionar que en este Gobierno se aumentó la cantidad de vacantes laborales gubernamentales y oficinas especializadas, con el objetivo de incluir todas las áreas de la administración pública bajo la protección y supervisión del Estado.

De igual manera, en los últimos años, los gobiernos de Lenin Moreno, y de Guillermo Lasso; así como el Daniel Noboa en la actualidad, han eliminado varias entidades públicas, al no considerarse necesaria para el ejercicio de sus funciones, al igual que representan pagos de cantidades millonarias, por parte del Estado hacia estas instituciones y su personal de trabajo, es decir, existía una indebida administración dentro de las mismas, lo que propiciaba actos de corrupción que abusaban del presupuesto otorgado por parte del gobierno.

El Estado ecuatoriano, en su constante esfuerzo por optimizar la gestión pública con criterios de primacía, se ha ido modificando mediante su legislación, garantizando la eficacia administrativa, asegurando el mérito, transparencia y mejorar el desempeño de la función pública. No obstante, los retos siguen presentes, tales como prevenir el exceso de burocracia, los casos de corrupción por parte de los funcionarios públicos.

La administración pública es fundamental en cualquier gobierno ya sea de diferentes países porque funciona como herramienta para organizar y gestionar los recursos públicos para cumplir con las funciones del Estado, y se enfoca en los derechos de los ciudadanos, el bienestar colectivo, basándose en principios como lo son la eficiencia y eficacia.

La institucionalidad jurídica del derecho de los ciudadanos a una buena administración pública

Cuando existe una adecuada gestión pública salvaguarda los derechos esenciales de los ciudadanos ante los excesos del poder estatal reflejados en su actividad o en la administración de sus funcionarios. El jurista Marco Sánchez menciona lo siguiente:

“La buena administración está relacionada con el buen gobierno por cuanto la gobernanza es una nueva forma de gobernar en donde se practica la negociación, la coordinación, la cooperación entre los sectores de la sociedad y se enfatiza la dimensión social en la protección de derechos fundamentales y democracia” (Sánchez-Acevedo, 2016, p. 56).

La gobernanza, en términos jurídicos, se ha desarrollado como una forma moderna de gobernar que involucra a múltiples participantes, incluyendo el Estado, la sociedad civil y el sector privado. Este modelo promueve la cooperación y la coordinación para fortalecer la democracia y garantizar la efectividad de los derechos ciudadanos. En este sentido, organismos como el Tribunal de Justicia de la Unión Europea han reconocido el derecho a una buena administración como una garantía de los ciudadanos frente a la arbitrariedad estatal, lo que ha inspirado normas en diversos ordenamientos jurídicos.

En el caso de Latinoamérica, varios países han incorporado en sus constituciones y leyes, principios de la buena administración pública, promoviendo la responsabilidad del Estado en la gestión pública eficiente, eficaz y orientada al servicio del ciudadano.

En Ecuador es un derecho obtener una adecuada gestión pública. Respaldándonos en la normativa legal vigente, la CRE en el artículo 227 menciona lo siguiente:

“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (Asamblea Nacional Constituyente 2008, p. 120).

Se puede decir desde una perspectiva jurídica, que la buena administración es una manifestación del buen gobierno, asegurando que la gestión pública se orienta hacia el bienestar social, la protección de derechos y el fortalecimiento democrático.

A ello la norma jurídica del Código Orgánico Administrativo, en su capítulo quinto referido hacia el derecho de las personas, el art. 30 menciona que el derecho a la buena administración pública asegura que los individuos obtengan una administración eficaz y clara fundamentada en la Constitución, la normativa legal, y los tratados internacionales (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017).

La institucionalidad jurídica del derecho de los ciudadanos a una buena administración pública

El tratadista Rodríguez-Arana, dice: *“debe también considerarse la responsabilidad del Estado de garantizar el ejercicio pleno de los derechos de los ciudadanos, por lo que será necesario la implementación de políticas públicas dirigidas a la viabilizar el control ciudadano; y a la vez, la institucionalización del interés general como premisa de toda actuación del Estado”* (Rodríguez-Arana, 2012, p. 84)

Es decir que es responsabilidad del Estado establecer políticas que posibiliten el control ciudadano y garanticen que todas sus acciones se dirijan al beneficio de la ciudadanía, al implementar estas normativas, la gestión pública debe ser más eficaz garantizando a los ciudadanos el derecho a una atención adecuada.

Los tratados internacionales tienen un rol fundamental en la administración pública, como ya se ha hecho mención, en Ecuador se encuentra suscrito a la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública, en el artículo 18 hace mención a los principios de imparcialidad y equidad los mismo que se encuentran ligados con la Constitución, pero manifiesta que se debe cumplirse dentro de un plazo razonable por parte del Estado (Consejo Directivo del CLAD, 2013). También es importante destacar el derecho a recibir compensación por las acciones que puedan perjudicar al ciudadano y tener en claro la responsabilidad por parte de la administración, en estos casos se puede mencionar cuando existe una sentencia errónea, perjudicando al sentenciado (Consejo Directivo del CLAD, 2013).

Dicho tratado establece varios derechos esenciales que aseguran una adecuada gestión pública y la implicación directa del ciudadano en todos los procedimientos administrativos. Desde su artículo 25 hasta el artículo 44, cada uno de estos artículos menciona su compromiso con principios democráticos y el respeto por los derechos humanos, promoviendo una relación más equitativa entre el Estado y su pueblo.

En cuanto a las actuaciones de la gestión administrativas señala que deben ser justas, objetivas e imparciales. Al igual que el derecho hacer escuchado siendo así que los ciudadanos puedan presentar sus argumentos defendiéndose de actos donde se pueda vincularlo.

Señala un derecho muy relevante que es el no presentar documentos ya en poder administrativo, lo cual esto ayudará a reducir la carga burocrática en Ecuador en la actualidad aún se puede evidenciar que no se cumple a cabalidad con este derecho ya que los trámites son engorrosos, que no permiten realizar trámites de manera ágil.

La institucionalidad jurídica del derecho de los ciudadanos a una buena administración pública

Estos derechos promueven a que exista una buena administración pública, que los ciudadanos quienes son los que reciben el servicio se sientan gratificados porque sus derechos no se están vulnerados, y que existe un apoyo por parte del Gobierno. Sin embargo, se ha podido evidenciar que en muchos casos no se establecido a cabalidad con todos los convenios internacionales a los cuales se encuentra suscrito el país.

La capacitación para los funcionarios públicos es muy relevante en este tema, ya que si no existe una buena administración es porque los funcionarios no se encuentran correctamente capacitados para brindar un buen servicio a la ciudadanía. El derecho a una buena administración se origina, por la insatisfacción con el modelo tradicional del manejo de la gestión pública, que se percibe como autoritario y que menosprecia a los ciudadanos. Lo cual es fundamental que exista un cambio radical aportando al Estado de manera positiva y a los funcionarios, ya que la falta de ética en la gestión pública, manifestada por la corrupción ha impactado de manera negativa en la gestión. Por lo cual, es esencial que los funcionarios se encuentren en constantes capacitaciones acerca de eficacia, ética y transparencia para eliminar todo tipo de acto de corrupción y fomentar una "administración eficiente". Se sabe que la sociedad siempre se encuentra en constante cambio que exige una gestión administrativa con capacidad y conocimientos necesarios para realizar un avance positivo dentro de la misma.

Análisis de las encuestas realizadas

Se hizo uso de las siguientes técnicas para la recopilación de la información mediante las encuestas con preguntas cerradas, dirigido a la ciudadanía de Santo Domingo de los Tsáchilas, los resultados que se han manifestados serán descritos mediante el método lógico de inducción.

La primera pregunta a realizar es ¿Tiene conocimientos de los derechos que le otorgan las normas nacionales e internacionales en relación con la buena administración pública? El 80% de los ciudadanos manifiestan que no tienen conocimiento, mientras que el 20% indican que, si tienen conocimientos de las normativas, lo cual es preocupante porque la mayoría de la ciudadanía no tiene los conocimientos necesarios sobre sus derechos a una buena administración pública.

La segunda pregunta es ¿Cree usted que se cumple el derecho de los ciudadanos a ser escuchados por las instituciones públicas? Según las encuestas el 60% de los ciudadanos mencionan que, si se cumplen, mientras que el 40% manifiesta que no se cumplen. La mayoría de la ciudadanía indica que

La institucionalidad jurídica del derecho de los ciudadanos a una buena administración pública

no se estaría cumpliendo con este derecho, lo cual se estaría violentando los principios manifestados en la Carta Europea donde indica que el Estado debe ser receptivo con los ciudadanos.

Tercera pregunta ¿Considera usted que existe una buena administración pública en el Gobierno? El 98% de la ciudadanía en las encuestas respondió que no, mientras que el 2% manifiesta que si existe una buena administración pública, como se puede evidenciar la mayoría de los ciudadanos no están conforme con los servicios brindados por parte del gobierno.

Cuarta pregunta ¿Considera que la eliminación o fusión de ministerios en Ecuador ha afectado la calidad de los servicios públicos que reciben los ciudadanos? El 80% menciona que, no afectado a la calidad de los servicios públicos, mientras que el 20% manifiesta que si se ha visto afectado la calidad de los servicios públicos. Es importante considerar en esta pregunta que la mayor parte de la ciudadanía no presentan ningún cambio en cuanto a los servicios públicos, mientras que la minoría mencionan observar que si afecta se merece atención hacia este sector debido que el Estado debe asegurarse de que no lleve a una deterioración de calidad por la eliminación o fusión de las instituciones.

Finalmente, la quinta pregunta ¿Cree usted que los ciudadanos de Ecuador tienen suficiente acceso a la información sobre los procedimientos administrativos públicos? El 80% menciona que no, mientras que el 20% menciona que sí. Al analizar los resultados es importante mencionar que el derecho a la información pública es fundamental debido que se debe fortalecer la transparencia en todos los procesos ya sean administrativos o de otra materia, porque se estarían vulnerando derechos fundamentales como el acceso a la información pública.

Como se ha podido evidenciar en cuanto a los resultados, la gran parte de la ciudadanía se encuentra desconforme con la administración pública dentro de las instituciones lo cual es alarmante porque lo primordial dentro del sector público es los servicios que prestan a la ciudadanía, sin embargo no hay una conformidad total por parte de la misma.

Discusión

La administración pública es un medio para que se ejecuten los derechos humanos, y no ser una administración indiferente. Debe recordarse que la entidad pública es una democracia que no es de los funcionarios ni de los políticos es del pueblo, y la función de la administración es hacer efectivo los derechos fundamentales de los ciudadanos.

La institucionalidad jurídica del derecho de los ciudadanos a una buena administración pública

A su vez es importante destacar que el derecho administrativo a lo largo del tiempo ha ido avanzando de manera progresiva, desde que en la Unión Europea al final de los años noventa recibieran expedientes de indicios de una mala administración, esto llevo a formular a las autoridades la necesidad de una buena administración. Siendo así que se crea la Carta Europea, de la que ya han pasado muchos años y con la intención de mejorar la gestión pública, aun así los resultados no han sido los esperados, pero sin embargo se ha ido mejorando a pasos cortos en varios países la administración pública.

El procedimiento administrativo al ser el camino de la formación de la voluntad de la administración puede volverse complejo y burocrático, haciendo difícil el acceso de los ciudadanos a los servicios y trámites estatales. Las administraciones buscan mejorar su eficiencia mediante procesos de desburocratización para hacer más accesible y ágil la gestión administrativa.

La Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del ciudadano, en su art. 30 menciona el derecho a no volver presentar documentación que ya se encuentre dentro de los datos de registro de las instituciones públicas (Consejo Directivo del CLAD, 2013). Sin embargo, hoy en día en Ecuador no se estaría cumpliendo con este artículo, debido que en la actualidad todo documento administrativo los funcionarios solicitan que se vuelvan a ingresar información que ya se encuentra existente en la base de datos, lo cual es tedioso para la tramitación y más para las personas de la analfabeta, tercera edad o discapacitados.

Según las encuestas realizadas en la presente investigación el 98% de las personas mencionaron no existe una buena atención por parte de funcionarios públicos, lo cual es alarmante porque se estaría vulnerando los derechos a la buena administración.

El tratadista Rodríguez-Arana señala que:

“Con dicho derecho se busca que el ciudadano deje de ser un ciudadano indefenso frente al poder que tiene el Estado, el cual ejercía mediante sus privilegios y prerrogativas un poder absoluto, al establecer lo que es bueno o malo para el individuo, intentando concebir de una forma más humana al poder surge el derecho de los ciudadanos a gobiernos y administraciones más justas que permitan que el servicio que brinde esté encaminado al interés general” (Rodríguez-Arana, 2012, p. 125).

A ello es importante hacer un análisis comparativo con España, en el que se ha creado comisiones de simplificación administrativa, su objetivo es ayudar al ciudadano a realizar lo correspondiente en las áreas administrativas, para que se agilite el proceso de papeleos dentro de la administración pública.

La institucionalidad jurídica del derecho de los ciudadanos a una buena administración pública

La sentencia del Tribunal Supremo de España con el número 361, menciona que la información administrativa debe ser un derecho real del ciudadano y las administraciones tienen la obligación de requerir telemáticamente de oficio todos los documentos en su poder, es decir, que las personas que necesiten un documento deben ir hacia otra institución pública, para que le señalen: *“tranquilo nosotros traemos la información, nosotros nos encargamos de acopiar la información”*. Es el derecho a ya no pedir documentos que ya obra dentro del poder de la administración. Algo importante que se puede replicar en el país (Tribunal Supremo, 2021).

El derecho administrativo tiene un compromiso permanente con la objetividad y la justicia, lo cual hace que en la administración pública se seleccione con el mérito, capacidad y la idoneidad porque son garantías imparciales. Para ello, es importante dar una propuesta como solución a esta problemática de evaluación de rendimiento, reforma para dar un sistema de evaluación, y una reforma al Código, que pida profesionales con conocimiento dentro del área administrativa, para que sepan las bases fundamentales de cómo otorgar una buena administración pública.

En el país, como ya se ha hecho referencia, el ingreso a laborar dentro del sector público, se debe realizar mediante cursos de méritos y oposiciones, donde se solicitan estrictos requisitos que el postulante debe cumplirlos de manera obligatoria. Sin embargo, en varios cargos laborales no se ha cumplido con estos concursos de méritos y oposiciones, donde se encuentran laborando personas que ingresan a trabajar, ya sea por favores políticos o conflictos de intereses, entre otros. Esto es una cruda realidad en el país.

En el gobierno de Rafael Correa, 2007, año en que inició su gobierno, y que durante sus diez años de mandato se crearon nuevas entidades públicas, siendo así que de existir dieciséis, pasó a veintisiete ministerios, incluidos los ministerios coordinadores, llevando a la apertura de más vacantes laborales disponibles. Los aspectos positivos de esta acción fue que el aumento de vacantes laborales generó más empleo, fortaleciendo el sector público al contar con más personal, que se encuentra distribuido en cada área, evitando un cúmulo de trabajo, disminuyendo así el porcentaje de desempleo en el país. En cuanto a los aspectos negativos, se puede decir, que es un aumento excesivo del presupuesto estatal para cancelar los servicios de los funcionarios, del aumento de la corrupción, al incrementar más vacante laborales, existe favoritismo a personas que no han cumplido con un proceso adecuado para ingresar a laborar, lo cual crea una desigualdad al acceso de oportunidades, la elección inadecuada del personal, es decir, que no cuentan con los conocimientos necesarios para ocupar un cargo de

La institucionalidad jurídica del derecho de los ciudadanos a una buena administración pública

trabajo en específico, lo cual afecta a las entidades públicas en la calidad de sus servicios, y retrasa cualquier procedimiento por falta de conocimientos intelectuales y negligencia.

En la actualidad algunas entidades fueron eliminadas, y otras fusionadas, entre ellas se encuentran el Instituto Nacional de Evaluación Educativa (INEVAL), el cual, dentro de sus funciones, le fueron otorgadas al Ministerio de Educación, Ministerio Coordinador de la Producción, mientras que el Ministerio de Empleo y Competitividad y la Secretaría Nacional de Gestión de la Política fueron eliminados. Del Ministerio Coordinador de Conocimiento y Talento Humano sus competencias fueron reasignadas a otros ministerios.

Es importante destacar que la eliminación o fusión de estas instituciones ocasionaron varias reacciones, entre ellas de mejoría, como la reducción del gasto público, pero también se ocasionaron otros aspectos negativos para los Ministerios que se fusionaban, ya que reducía la calidad brindada y enfocada a ciertos servicios, el desempleo aumentó de manera drástica debido a que varios funcionarios son el sustento de sus familias, generando el desempleo un gran retraso para el país. Aumenta la burocracia al asumir nuevas entidades dentro de los Ministerios, se sucede una sobrecarga de trabajo que puede perjudicar a la toma de decisiones en beneficio de la sociedad.

Debe recordarse que la buena administración pública es el acceso a una administración que brinda servicios de calidad, permite la participación de la ciudadanía, el mismo que al ser un factor primordial en el servicio público, es parte de la democracia, por ello los funcionarios deben ser receptivos con las personas, escuchar, atender, y ayudar a los ciudadanos en sus conflictos o dudas, y no dar privilegio a ciertos sectores sino a toda la ciudadanía, en general respetando que se cumplan políticas públicas, es decir, que por medio de la participación ciudadana pueda existir un gobierno accesible que fortalezca la relación con los ciudadanos.

La rendición de cuentas, es uno de los factores esenciales para que se cumpla la transparencia, con el fin que se pueda observar cómo se utilizan los recursos públicos por parte de las autoridades, manifestando que sectores se ha invertido de manera económica, cuáles son los sectores que se les ha dado más prioridad, esto ayuda a que la ciudadanía esté informada de todas las actividades que sean realizadas por el gobierno.

La ética es primordial dentro de la buena administración pública ya sea para los funcionarios como para los ciudadanos, dando prioridad a los valores respetando la honestidad, comportamiento de manera adecuada, evitando actos de corrupción, malas prácticas, trabajando de una manera parcial,

La institucionalidad jurídica del derecho de los ciudadanos a una buena administración pública

hoy en día se ha visto varios actos de corrupción dentro de las instituciones públicas, siendo así que los funcionarios se encuentran prófugos de la justicia, involucrados en delitos de cohecho, peculado, enriquecimiento ilícito, malversación de fondos públicos entre otros, lo cual genera aún más desconfianza, por parte de la ciudadanía, al ver que no existe un compromiso de los funcionarios públicos de velar por el bienestar del país. Estos actos se deben evitar desde la ética profesional de los funcionarios, ya que el dinero es del pueblo a quien le pertenece y no abusar del mismo.

La administración pública debe estar siempre en beneficio de los ciudadanos, actuando con sensibilidad social y eficiencia. El derecho se acopla a la sociedad por lo que debe estar en constante cambio con sus normativas, es el caso del derecho a la buena administración pública, el mismo al estar regido por tratados internacionales como la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública, la cual hace referencia sobre los derechos de la ciudadanía ante la administración pública a que se otorgue el libre acceso hacia la administración estatal, donde se respete sus derechos a ser escuchados, reparaciones de daños en el caso de existir afectaciones por parte del Estado (Consejo Directivo del CLAD, 2013). El objetivo de estos principios es generar confianza en los ciudadanos, en acercarse a las instituciones estatales, con la seguridad de que existen normativas nacionales e internacionales que los protegen al momento de obtener una respuesta errónea por parte de las mismas, también es importante recordar a los funcionarios públicos que deben servir a la ciudadanía. En consecuencia, no por ocupar una vacante laboral estatal pueden hacer caso omiso, y no regirse a las normativas estrictas que protegen el derecho a una buena administración hacia la ciudadanía.

Conclusiones

En Ecuador se ha podido evidenciar actos de corrupción por parte de los funcionarios en la administración pública, lo cual ha generado desconfianza en la ciudadanía y esto también forma parte de vulnerar el derecho a una buena administración pública, a lo largo del tiempo, así como el establecimiento de normativas, para mejorar la administración pública, no ha sido suficiente, porque no existe un compromiso real por parte de los funcionarios públicos en velar por la protección de los intereses del Estado, por lo contrario solo protegen sus intereses propios, lo cual puede evidenciar la falta de ética profesional dentro del sector público.

La institucionalidad jurídica del derecho de los ciudadanos a una buena administración pública

Uno de los problemas principales dentro de esta investigación es el servicio que se otorga por parte de las entidades públicas hacia la ciudadanía, al manifestar que no existe una capacitación adecuada de los funcionarios hacia el servicio de la comunidad y la falta de conocimientos para ocupar cargos, que ocasiona negligencia por parte de las instituciones estatales. La indebida selección del personal, que no se encuentran calificados, que además no son sometidos a concursos de méritos y oposiciones, vulnerando los principios de transparencia e idoneidad. Esto ocasiona la sobrecarga de trabajo en otros compañeros, que, si tengan la capacidad adecuada, lo cual afecta de manera interna a la institución y de manera externa hacia los ciudadanos. Es necesario que se fortalezca los procesos de selección de personal capacitado.

Finalmente, se puede afirmar, que en Ecuador existe la normativa que protege la buena administración pública como el COA, donde se menciona que se debe actuar con eficiencia y eficacia, transparencia, accesibilidad, y participación ciudadana. En el que es importante tener en consideración, el criterio de los ciudadanos fortaleciendo la democracia y los lazos entre la ciudadanía y el Gobierno. Mientras que el Código Orgánico de la Función Judicial, también establece medidas sancionatorias hacia los funcionarios públicos que no cumplan con respetar el derecho a la buena administración. Los tratados internacionales promueven que la misma sea más transparente y eficiente con los ciudadanos. Sin embargo, no ha sido suficiente para evitar que se vulnere tal derecho a una buena administración pública hacia la ciudadanía, es una realidad que se vive hoy en día, la cual se debe reforzar implementando normativas, capacitaciones a los funcionarios y hacia la ciudadanía que por desconocimiento no saben que existen leyes que amparan, cuando no se obtenga un servicio eficiente.

Referencias

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2017). *Código Orgánico Administrativo (COA)*. Registro Oficial No. 31. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/11/COA.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Ley Orgánica del Servicio Público [LOSEP]*. Registro Oficial Suplemento 294. https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf
- Bonnin, C. (2004). *Principios de administración pública*. . México, D.F.: Fondo de Cultura Económica, 2004. <https://omarguerrero.org/pdfs/libros/papEstudioIntro.pdf>
- Congreso Nacional del Ecuador . (2022). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*. Quito: Ley No. 73. RO/ Sup 595, 2002. https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_23_ley_org_cge.pdf
- Congreso Nacional del Ecuador. (1959). *Ley de Carrera Administrativa*. Quito. https://es.wikisource.org/wiki/Ley_de_Servicio_Civil_y_Carrera_Administrativa_de_Ecuador
- Congreso Nacional. (1977). *Ley Orgánica de Administración Financiera y Control*. Registro Oficial 337. https://intranet.secap.gob.ec/procesos22/DOC%20LEGALES/BASE%20LEGAL%20SECA/P/LO.08%20leyorganicadeadministracionfinancieraycontrol_pdf.pdf
- Consejo Directivo del CLAD. (2013). *Carta Iberoamericana de los Derechos*. Ciudad de Panamá: CLAD.
- Guerrero, O. (2020). *Charles-Jean Bonnin en el siglo XXI*. Editado por Alejandro M. Estévez. Argentina. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cuinap_17.pdf
- Rodríguez-Arana, J. (2012). *El ciudadano y el poder público: El principio y el derecho al buen gobierno y a la buena administración*. Madrid: Reus, 2012. https://www.editorialreus.es/media/pdf/primeraspaginas_9788429016987_elciudadanoyelpoderpublico.pdf

La institucionalidad jurídica del derecho de los ciudadanos a una buena administración pública

Sánchez-Acevedo, M. (2016). *El derecho a una buena administración electrónica*. Bogotá: Ibañez.

<https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/121b1f2c-c38e-4076-b80b-6670baacbb6f>

Tribunal Supremo. (2021). *Sentencia núm. 361/2021, de 15 de marzo*. <https://vlex.es/vid/863729689>

Velasco, C. (2021). *Derecho Público, las normas internacionales de contabilidad del sector público NICSP y la formación de posgrado*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5401>

Weber, M. (1978). *Economía y sociedad: Esbozo de sociología comprensiva*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica, 1978. <https://zoonpolitikonmx.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/08/max-weber-economia-y-sociedad.pdf>

©2025 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).