Revista Debate Jurídico Ecuador. Revista Digital de Ciencias Jurídicas. UNIANDES
ISSN 2600-5549/ Vol. 9 / Nro. 2 / mayo-agosto / Año. 2026 / pp. 185-201

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

IMPACTO DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO EN EL ESTRÉS Y LA INCERTIDUMBRE: UN ANÁLISIS INTERDISCIPLINARIO ENTRE DERECHO Y PSICOLOGÍA

IMPACT OF ADMINISTRATIVE SILENCE ON STRESS AND UNCERTAINTY: AN INTERDISCIPLINARY ANALYSIS BETWEEN LAW AND PSYCHOLOGY

González Solórzano, Geancarlos Steven
ggonzalezso@ulvr.edu.ec
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Guayas, Ecuador
https://orcid.org/0009-0006-4444-2515

Recibido: 07 de enero de 2026
Revisado: 10 de enero de 2026
Aprobado: 19 de marzo de 2026
Publicado: 01 de mayo de 2026

DOI: 10.61154/dje.v9i2.4338

RESUMEN

La investigación analizó cómo el silencio administrativo generaba incertidumbre, ansiedad y estrés en los ciudadanos, especialmente en contextos de vulnerabilidad social y limitada comprensión de los procedimientos públicos. El objetivo fue determinar el impacto psicológico y jurídico de la falta de respuesta estatal, integrando enfoques del Derecho Administrativo, la Psicología y la Economía Conductual. Se empleó un método cualitativo de revisión doctrinaria, normativa y teórica, apoyado en la comparación conceptual entre principios administrativos, teorías del comportamiento y modelos de estrés. Los resultados mostraron que la inacción administrativa afectaba la dignidad, el sentimiento de seguridad y la confianza institucional, intensificando la ansiedad anticipatoria y la incertidumbre social. Asimismo, se evidenció que factores como la escasa información, la falta de recursos cognitivos y la burocracia incrementaban el malestar emocional de los usuarios, mientras que la eficiencia, la capacitación pública y la transparencia emergieron como condiciones esenciales para reducir dicho impacto.

DESCRIPTORES DE CONTENIDO: Silencio administrativo; incertidumbre; estrés psicológico; derecho administrativo; psicología jurídica

CC BY NC SA

ABSTRACT

The research analyzed how administrative silence generates uncertainty, anxiety, and stress in citizens, especially in contexts of social vulnerability and limited understanding of public procedures. The objective was to determine the psychological and legal impact of the lack of state response, integrating approaches from Administrative Law, Psychology, and Behavioral Economics. A qualitative method of doctrinal, regulatory, and theoretical review was employed, supported by a conceptual comparison between administrative principles, behavioral theories, and stress models. The results showed that administrative inaction affected dignity, the sense of security, and institutional trust, intensifying anticipatory anxiety and social uncertainty. Furthermore, it was evident that factors such as limited information, a lack of cognitive resources, and bureaucracy increased users' emotional distress, while efficiency, public training, and transparency emerged as essential conditions for reducing this impact,

CONTENT DESCRIPTORS: *Administrative silence; uncertainty; psychological stress; administrative law; legal psychology*

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo analizar el fenómeno del Silencio Administrativo desde una perspectiva jurídica y psicológica, considerando que, pese a su base normativa, continúa generando efectos relevantes e incertidumbre en los administrados. La falta de respuesta estatal produce incertidumbre y, con ello, estrés y ansiedad, especialmente en personas con menor acceso a información o con vulnerabilidades cognitivas. El estudio adquiere importancia porque el silencio no solo afecta la seguridad jurídica, sino que también incide en la percepción de dignidad y en la confianza ciudadana hacia la Administración Pública, convirtiéndose en un indicador crítico del funcionamiento institucional.

La actualidad del problema se evidencia en contextos de creciente digitalización, incremento de trámites y reformas orientadas a optimizar la gestión pública. En países como Ecuador, la congestión administrativa, la falta del principio “coordinación interinstitucional”, y los retrasos para la emisión de actos motivados han revitalizado el debate sobre la eficacia del silencio administrativo. Esta situación ha demostrado que la ausencia de respuesta no puede interpretarse desde una sola perspectiva como una figura jurídica, sino como aquel fenómeno que interfiere en la salud emocional de los ciudadanos o también llamados “administrados”, y por supuesto en la legitimidad de los procedimientos administrativos.

Para el análisis se caracterizan dos variables centrales: a) El Silencio Administrativo, entendido como aquella falta de pronunciamiento dentro del tiempo legal, con efectos positivos o negativos según la normativa aplicable, y vinculado a principios como el debido proceso y la seguridad jurídica (principios sustanciales); b) El Impacto Psicológico, que abarca

las reacciones emocionales derivadas de la incertidumbre, tales como estrés anticipatorio, ansiedad y sensación de desprotección institucional. La interrelación de ambas variables conlleva comprender cómo la inactividad estatal afecta a los derechos y el bienestar emocional del administrado.

Para comprender el fenómeno del Silencio Administrativo, es importante iniciar con la definición del “Derecho de Petición”. Según el doctrinario ecuatoriano Pérez (2015), este derecho es: “Una prerrogativa fundamental que permite a los ciudadanos presentar peticiones, solicitudes, quejas o demandas ante las autoridades públicas, exigiendo una respuesta oportuna y motivada”. En Ecuador, la CRE (2008), en su artículo 66, numeral 23, establece que: "Es aquel derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas debidamente motivadas." Asimismo, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre en su artículo XXIV prescribe: "Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a cualquier autoridad competente, ya sea por motivo de interés general o particular, y el de obtener pronta resolución."

Sin embargo, ¿la responsabilidad de dar respuesta es un derecho del solicitante o un compromiso de la administración pública? Según el doctrinario Horacio (2018), existe una correlatividad entre derechos y deberes, es decir, el particular tiene el derecho de presentar una solicitud porque el Estado tiene la obligación de resolverla. Por otro lado, Laporta (1987) sostiene que “Es la obligación de resolver surge para proteger el derecho del solicitante, y no al contrario. En una perspectiva similar, Cassagne (2015) afirma que el deber de resolver es un principio fundamental del Derecho, ya que garantiza un medio de protección que previene las arbitrariedades de la administración pública.

¿Qué consideraciones deben tenerse en cuenta ante una petición? Según la Corte Constitucional de Colombia (2008), se deben cumplir los siguientes aspectos: a) radicar la obligación de la autoridad de dar una respuesta pronta y oportuna a la petición elevada; b) debe resolver el fondo del asunto, siendo claro, preciso y guardar intrínsicamente relación con la solicitud o petición; c) la garantía de este derecho no implica que se deba dar una respuesta favorable de lo solicitado.

Una vez comprendido el derecho de petición, se puede abordar el concepto de Silencio Administrativo, el cual se define como: “El resultado de la inacción de la administración frente a una solicitud dentro del plazo legal establecido. Esta falta de respuesta puede generar efectos jurídicos, tales como la aceptación tácita o el rechazo, según lo estipule la legislación vigente.” (González, 2017). Para la comprensión de este fenómeno, el doctrinario Sánchez (2010) explica que: “El silencio administrativo se refiere a la falta de resolución expresa dentro de un plazo legal, y en ciertos casos, este silencio produce efectos jurídicos, tales como la aprobación tácita o el rechazo de la solicitud”.

En relación de la definición, cabe señalar que, el silencio administrativo posee dos tipos de ejes: positivo y negativo. Según el doctrinario español Delgado (2002) “el silencio administrativo positivo consiste en que, si la administración no resuelve en el plazo establecido, la solicitud del interesado se entenderá favorable, quedando de manera presunta a favor del solicitante.” En cambio, analizando el otro eje, el jurista González (2010), “El silencio administrativo negativo establece que, en el caso de que no se resuelva una solicitud administrativa dentro del plazo señalado, se entiende que la petición ha sido desestimada o rechazada.”

El silencio administrativo positivo podría interpretarse como aquella manifestación del principio "El que calla otorga". Aunque el propósito de esta investigación no es realizar un análisis exhaustivo sobre el silencio administrativo, es fundamental señalar que, el silencio administrativo positivo se configura como un acto presunto, en el cual, ante la ausencia de respuesta expresa por parte de la administración, se considera implícitamente que la solicitud ha sido aprobada. Esta interpretación positiva se aplica de manera automática, a pesar de la ausencia de una declaración formal. En cuanto a lo mencionado previamente, en la práctica se considera que no existe ausencia de voluntad, porque la misma es reemplaza por la ley.

El Código Orgánico Administrativo del Ecuador, en su artículo 1, establece que: “Este Código regula el ejercicio de la función administrativa de los organismos que conforman el sector público". Aunque no proporciona una definición explícita del silencio administrativo en su redacción, sí lo menciona como una de las formas de concluir un procedimiento administrativo.

En este sentido, a pesar de que estudiantes de derecho, abogados, juristas y doctrinarios tienen conocimiento sobre esta figura del derecho administrativo, no todos los miembros de la sociedad comparten este nivel de conocimiento jurídico. Y en términos de conocimiento, es en ese punto donde resulta crucial analizar el comportamiento o la reacción del sujeto.

Otra arista de importancia de comprensión es al tratar sobre la Administración Pública, que, según la doctrina “Es el conjunto de organismo, entes y estructuras de organismo, entes y estructuras que conforman el aparato del Estado, cuyo objetivo principal es ejecutar políticas públicas, gestionar los recursos del Estado, y proveer servicio a la sociedad. (Weber, 2002). Una de las definiciones más reconocidas proviene del doctrinario sociólogo y teórico francés Lascoumes (1997), señala: “Es el conjunto de estructuras y procedimientos mediante los cuales se llevan a cabo las decisiones del gobierno y se administran los recursos públicos para el beneficio de la sociedad”.

¿El ciudadano queda en una posición subordinada durante el procedimiento de espera por la respuesta a su solicitud? Según el destacado filósofo y jurista argentino Nino (1997), en su obra “Los derechos humanos: La cuestión de la dignidad humana”, expresa: “El derecho tiene como fin la protección de la dignidad humana, y su ejercicio debe estar orientado a la

CC BY NC SA

realización de la justicia, que asegura el respeto a los derechos fundamentales de las personas.". Se podría entender que, es importante la protección de la dignidad humana a través del derecho está estrechamente relacionada con aquella percepción que una persona tiene de sí misma. El derecho, al proteger la dignidad humana, también contribuye al sentimiento de seguridad, siendo un aspecto importante sobre el bienestar emocional. Para, el doctrinario Castillo (2002), expone: “La inseguridad jurídica se origina cuando las personas sienten que no pueden confiar en el derecho o en el sistema judicial, ya sea por su complejidad, la falta de acceso a la justicia, o la experiencia de que sus derechos no son protegidos de manera efectiva." Esto se puede deducir que, se genera un clima de incertidumbre, donde las personas no saben si pueden contar con la ley o el propio derecho para resolver sus problemas, lo que afecta la estabilidad social y económica de una sociedad. Ahora bien, partiendo que, la psicología es aquella ciencia que estudia la mente, los procesos mentales y el comportamiento humano en sus diferentes dimensiones, tanto en su aspecto individual como social, es relevante citar al catedrático, psicólogo y doctor en ciencias económicas Pérez A. (2021), expresa que: “Los principales elementos que limitan la aplicación del conocimiento de Economía Conductual a las investigaciones sobre la pobreza son: a) La diversidad humana, sus condiciones y sus condicionantes, como premisa de la naturaleza humana. b) La carencia de patrimonio, preparación y recursos cognitivos de las personas que viven bajo condiciones de pobreza extrema. c) Limitaciones para el acceso y análisis de la información. d) Falta de preparación en matemáticas, estadísticas, lo que influye en sus estimaciones de predicción y probabilidades. e) Insuficiente nivel escolar y baja calidad en su preparación.

MÉTODOS

1. Clasificación de la investigación

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo y documental, ya que se basó en la revisión de doctrina, normativa administrativa y teorías psicológicas vinculadas con la incertidumbre y el estrés. Este enfoque permitió analizar cómo la falta de respuesta de la administración afecta emocional y jurídicamente a los ciudadanos, especialmente considerando elementos como la diversidad humana y la capacidad cognitiva, mencionados por Pérez (2021). El estudio fue descriptivo–analítico porque buscó explicar el fenómeno del silencio administrativo y sus efectos desde distintas disciplinas, integrando aportes del Derecho Administrativo y la Psicología, entre ellos las nociones de burocracia de Weber (2002) y los modelos de estrés desarrollados por Borkovec (2002) y Miller (1991).

2. Clasificación específica para las Ciencias Jurídicas

En el ámbito jurídico, esta investigación se ubicó dentro del estudio dogmático y teórico–conceptual del Derecho Administrativo, pues examinó normas y principios como el derecho de petición, el deber de resolver y el silencio administrativo, siguiendo definiciones doctrinarias como las de Sánchez (2010) y González (2017). También adoptó un carácter socio jurídico porque incorporó el análisis de cómo la inacción del Estado impacta la percepción de dignidad y seguridad del ciudadano, aspectos señalados por autores como Nino (1997) y Castillo (2002). Esta aproximación permitió conectar el contenido normativo con su efecto real en el comportamiento humano, especialmente frente a la incertidumbre generada por la ausencia de una respuesta administrativa.

3. Declaración de los métodos (teóricos y empíricos)

Se emplearon métodos teóricos como el analítico–sintético, que permitió descomponer los conceptos jurídicos y psicológicos para luego integrarlos en una visión conjunta del problema; el inductivo–deductivo, utilizado para partir de casos cotidianos hacia reflexiones generales y luego aplicar los principios jurídicos al análisis particular; y el método hermenéutico, necesario para interpretar normativa, doctrina administrativa y teorías psicológicas, como las propuestas por Velasco (2023) sobre comportamiento administrativo. En cuanto a los métodos empíricos, se aplicó la observación documental mediante la revisión sistemática de textos jurídicos, teorías del comportamiento y literatura psicológica, identificando patrones relacionados con el estrés por incertidumbre (Borkovec, 2002), la ansiedad anticipatoria (Miller, 1991) y los efectos de la burocracia en la gestión pública (Weber, 2002).

RESULTADOS

Los resultados de la investigación se organizaron a los distintos instrumentos metodológicos aplicados, permitiendo de tal manera una aproximación integral referente al silencio administrativo desde una perspectiva jurídica, psicológica y organizacional. En primer lugar, a partir del análisis documental y doctrinario, se logró constatar que el silencio administrativo produce una afectación directa en la seguridad jurídica, al generar escenarios de incertidumbre respecto al ejercicio efectivo de los derechos y al cumplimiento del deber estatal de resolver. Autores como Nino y Castillo advierten que, la ausencia de la respuesta fragmente de manera considerable la relación de confianza entre la ciudadanía y la Administración Pública, debilitando la dignidad del administrado en tanto sujeto de derechos y no mero destinatario pasivo del poder público. Este efecto no solo se deriva al plano normativo, sino

cc BY NC SA

también en aquella dimensión simbólica del derecho, donde la expectativa de una decisión motivada constituye un pilar de legitimidad institucional.

Partiendo de una revisión de teorías psicológicas contemporáneas, se pudo identificar que la falta de respuesta estatal permite activar ya sea mecanismos de estrés anticipatorio y ansiedad prolongada, tal como describen Borkovec (2002) y Miller (1991) en sus estudios sobre la incertidumbre como detonante emocional. La presente investigación permitió observar que los efectos se intensifican en personas con poseen limitaciones cognitivas, también en escaso acceso a información jurídica o baja alfabetización administrativa, condición señalada por Pérez al referirse a la vulnerabilidad emocional generada por la desprotección institucional. En tales casos, la ausencia de una decisión oportuna no solo se convierte en obstáculo en el ejercicio de derechos, sino que también prolonga estados de tensión que pueden derivar en afectación del bienestar subjetivo, percepción de abandono institucional y retraimiento en el uso de mecanismos administrativos.

Finalmente, desde el análisis del funcionamiento interno de la Administración, y utilizando los fundamentos de burocracia formulados por Weber junto con los aportes de Velasco sobre comportamiento administrativo, se evidenció que el silencio administrativo se reproduce debido a deficiencias estructurales persistentes. Entre las cuales se destacan: a) La ineficiencia operativa; b) La fragmentación de competencias; c) La falta de canales claros de comunicación interinstitucional, y; d) La escasa capacitación del personal encargado de la tramitación de procedimientos. Estos factores no solo limitan y retrasan la emisión de respuestas formales, sino que también afecta a la confianza ciudadana en la capacidad del Estado para actuar de manera coherente, eficiente y eficaz. El análisis sugiere que dichos vacíos contribuyen a la formación de una cultura organizacional donde el retraso se normaliza, aumentando el malestar emocional asociado a la espera y profundizando en el distanciamiento entre funcionarios y administrados.

En conjunto, los hallazgos permiten concluir que el silencio administrativo no es únicamente un problema jurídico o técnico, sino un fenómeno multidimensional que impacta la estructura institucional, las emociones de los ciudadanos y la legitimidad del sistema administrativo. Su persistencia revela la necesidad de reformas normativas, mejoras organizacionales y políticas públicas que prioricen la respuesta oportuna como condición esencial para la garantía efectiva de derechos y la salud psicosocial de la ciudadanía.

¿Economía Conductual y Derecho? En el caso de la pobreza, las limitaciones como la falta de recursos cognitivos, es decir, la baja calidad de educación y la falta de acceso a

información, pues impactan directamente en las decisiones económicas de las personas. De forma similar, el silencio administrativo en Ecuador, que se refiere a la falta de respuesta oportuna por parte de las instituciones públicas, afecta a los ciudadanos tanto de manera psicológica y social. Los elementos de: diversidad humana, carencia de recursos y falta de preparación, pueden amplificar el impacto del silencio administrativo en las personas, ya que:

Ilustración 1. "Los principales elementos que limitan la aplicación del conocimiento de Economía Conductual a las investigaciones sobre la pobreza" (Pérez, 2021).

Elementos	Causa y efecto
Diversidad humana y sus condicionantes	La reacción ante el silencio administrativo varía entre los ciudadanos, dependiendo la situación socioeconómica y su experiencia ante las instituciones públicas. Sin embargo, en un país con altos índices de pobreza, aquellos más vulnerables pueden sentir/asimilar un gran impacto debido a la falta de recursos para dar seguimiento a sus peticiones.
Carencia de patrimonio y recursos cognitivos	Las personas con menos recursos pueden no contar con el conocimiento necesario para enfrentar la burocracia o saber cómo presionar para obtener respuestas, lo que genera ansiedad, frustración y desconfianza hacia las instituciones públicas.
Limitaciones para acceder y analizar información	La falta de acceso a información sobre los procedimientos administrativos o los derechos de los ciudadanos hace que muchas personas no entiendan por qué no reciben respuestas o cómo pueden resolver la situación. Esto alimenta un sentimiento de impotencia y frustración.
Falta de preparación en matemáticas y estadísticas	La falta de habilidades en estas áreas puede influir en cómo las personas interpretan las respuestas o la falta de estas, especialmente cuando se trata de procesos complejos o plazos administrativos. Esto puede generar desconfianza, ya que los ciudadanos no siempre comprenden las implicaciones del silencio administrativo.

Fuente: Adaptado Pérez, (2021). Los elementos que limitan la aplicación del conocimiento de Economía Conductual a las investigaciones sobre la pobreza.

¿Psicología Jurídica y el Derecho Administrativo? No es común su relación, a diferencia de los estudios que se realiza con las ramas tradicionales, siendo estas: penal, civil, familia y entre otras. Pero, se ha avanzado de manera significativa. La psicología al intentar vincularla con el Derecho administrativo, señalando que no existe una sola psicología, sino diversas

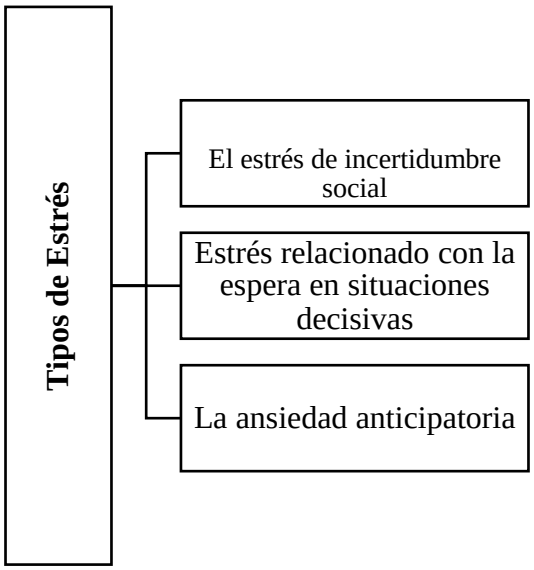
cc BY NC SA

áreas, enfoques y perspectivas, es centrarse en corrientes como el "behaviorismo" o "conductismo", que se enfocan en la conducta humana rápida e intuitiva, asociada a los "atajos mentales" o heurísticos. Este enfoque, ha llevado a un énfasis en cómo la Administración puede aprovechar las decisiones rápidas y automáticas de las personas, mientras se deja de lado el pensamiento lógico-formal y deductivo, que es fundamental en el Derecho administrativo (Velasco, 2023).

De esta manera, se podría considerar que, en el ámbito del derecho administrativo, la psicología del comportamiento administrativo se encarga de examinar cómo los factores psicológicos pueden influir en la toma de decisiones dentro de las instituciones/ entidades públicas, tanto en los servidores públicos como en los ciudadanos que interactúan con ellas.

En consecuencia, el estrés se encuentra relacionado en este ámbito, por cuánto la espera de una respuesta se vincula estrechamente con la incertidumbre, siendo factor conocido por generar altos niveles de ansiedad. Según Borkovec (2002): “La incertidumbre sobre un resultado futuro puede causar que los individuos experimenten niveles elevados de estrés, ya que no saben si su expectativa se cumplirá o no.” Por su parte, Miller (1991): “La ansiedad anticipatoria es otro concepto que está relacionado con el estrés generado por la espera, que ocurre cuando una persona experimenta un nivel elevado de nerviosismo y preocupación al esperar una respuesta que puede confirmar o desmentir una expectativa importante”.

Ilustración 2. Tipos de Estrés.



Fuentes: Adaptado de Grupe & Nitschke (2013); Carleton (2016); Sweeny & Falkenstein (2015); Borkovec (1979, 1994); Miller et al.

El estrés de incertidumbre social: Es un fenómeno psicológico que se desencadena cuando un individuo no tiene control sobre las respuestas o juicios de otras personas, especialmente en contextos donde las expectativas sociales son altas o la pertenencia a un grupo es

fundamental. La falta de claridad sobre cómo será percibido o evaluado en una situación puede generar ansiedad y tensiones emocionales. (Folkman, 2000).

Otra perspectiva referente a este tipo de estrés es cuando una persona está esperando una respuesta que tiene implicaciones sociales o profesionales, como una solicitud de empleo o una respuesta judicial. Este tipo de estrés se produce especialmente cuando el individuo percibe que la respuesta puede influir en su estatus social o profesional. La incertidumbre social sobre el resultado de una situación puede desencadenar un estrés emocional significativo (Lazarus, 1984).

La ansiedad anticipatoria, ocurre cuando una persona experimenta un nivel elevado de nerviosismo y preocupación al esperar una respuesta que puede confirmar o desmentir una expectativa importante (Miller, 1991). El Estrés relacionado con la espera en situaciones decisivas: Se encuentra asociado con situaciones donde el individuo percibe la respuesta como decisiva o crucial para su futuro. En estas situaciones, el estrés puede ser amplificado debido a la percepción de que no tener una respuesta oportuna podría tener consecuencias graves. Este tipo de estrés está estrechamente relacionado con el sentido de control y la importancia del evento anticipado (Taylor, 1991).

La Constitución del Ecuador y la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) emitida por la Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador (2010), establece que: “Los principios fundamentales como la eficiencia, la transparencia y la ética que orientan la gestión pública y buscan fortalecer la confianza ciudadana en las instituciones estatales”. Por lo cual, dicho marco normativo señala, en su artículo 2, que el servicio público tiene como objetivo promover el desarrollo técnico, profesional y personal de los servidores estatales, a fin de mejorar la eficiencia y productividad mediante una gestión del talento humano basada en la igualdad de derechos y oportunidades. (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2010).

A pesar de estos preceptos, la administración pública ecuatoriana se podría decir que sigue enfrentando complicaciones por la celeridad y eficacia. Esto genera complicaciones en factores jurídicos, incluyendo de formación del personal. Tras la reforma constitucional de 2008, Ecuador cambio su paradigma constitucional, convirtiéndose en un Estado de Derechos y Justicia, lo que permite garantizar una atención pública eficiente, humanizada y de calidad, pero la persistencia de la burocracia genera malestar social, dificulta los trámites y procedimiento de los ciudadanos, tanto así limitaciones en el manejo práctico y conceptual de la función pública.

En este sentido, es importante implementar estrategias que fortalezcan la coordinación entre autoridades administrativas, funcionarios públicos y usuarios y promuevan la toma de decisiones oportuna y razonada. Si bien los principios de eficiencia, transparencia y ética representan un avance significativo, su aplicación efectiva aún enfrenta obstáculos

CC BY NC SA

estructurales que afectan las percepciones de los ciudadanos sobre la capacidad del Estado para actuar de manera justa. Por lo tanto, la transición a un modelo de gobierno basado en derechos requiere acciones que reduzcan la burocracia y fortalezcan las habilidades del personal público.

La capacitación continua constituye un elemento fundamental para garantizar que los servidores públicos actúen conforme a los principios normativos. De igual manera, la cooperación entre instituciones y funcionarios es determinante para lograr una administración transparente y eficiente. Esta colaboración debe sustentarse en roles claramente definidos, mecanismos de rendición de cuentas y decisiones administrativas con adecuada motivación jurídica. En este contexto, el uso de tecnologías de información emerge como un recurso clave para optimizar la comunicación, mejorar la gestión documental y fortalecer la transparencia. Como señala el abogado Collaguazo (2024): “Superar las barreras prácticas actuales requiere capacitar al talento humano, simplificar procedimientos y fomentar la cooperación interinstitucional para consolidar una gestión pública eficiente.”

Ilustración 3. Eficiencia y eficacia en relación con el silencio administrativo

Criterio	Eficiencia	Eficacia
Concepto general	La eficiencia se relaciona con el uso óptimo de recursos y la reducción de desperdicios, permitiendo procesos ágiles. (Chiavenato, 2019)	La eficacia se refiere a la capacidad de alcanzar los objetivos y resultados esperados, incluso si implica el uso de más recursos. (Chiavenato, 2011)
Relación con el silencio administrativo	La falta de eficiencia genera demoras y acumulación de trámites, lo que facilita que se produzca el silencio administrativo (Weber, 1978)	La ausencia de eficacia implica que, aun ejecutando tareas, no se logra emitir decisiones oportunas, lo que también deriva en silencio administrativo. (Parejo, 2014)
Qué lo complica	Burocracia excesiva, falta de digitalización, lentitud procedimental y mala organización interna.	Falta de claridad en decisiones, conocimientos normativos deficientes y escasa coordinación institucional.

Impacto en la confianza ciudadana	Una administración eficiente mejora la percepción de agilidad, accesibilidad y orden institucional (Robbins & Coulter, 2016).	Una gestión eficaz fortalece la confianza ciudadana al demostrar que el Estado puede resolver problemas y cumplir su rol con justicia (García de Enterría & Fernández, 2008).

Fuente: Adaptado de Chiavenato (2011; 2019), Weber (1978), Parejo (2014), Robbins & Coulter (2016), García de Enterría & Fernández (2008).

El silencio administrativo como manifestación de violencia institucional puede entenderse como una forma de afectación estructural ejercida desde el propio aparato estatal cuando la omisión de respuesta vulnera derechos fundamentales y provoca daños psicológicos, emocionales y sociales en los ciudadanos. La normativa y la doctrina coinciden en que la violencia institucional incluye no solo acciones, sino también omisiones de los servidores públicos que dilatan obstaculizan o impiden el goce efectivo de los derechos humanos, de modo que la inactividad estatal puede constituir un mecanismo de violencia (Boladeras , 2019) En esta línea, la literatura sobre *neglect* o negligencia institucional ha demostrado que la falta de respuesta oportuna del Estado expresada en retrasos deliberados, ausencia de comunicación, desatención sistemática o abandono de funciones produce afectaciones psicosociales persistentes, entre ellas ansiedad, estrés sostenido, sensación de desprotección y pérdida de confianza en las instituciones (Kiely , 2022).Tales efectos se intensifican en contextos donde las personas dependen de los servicios públicos para la satisfacción de derechos esenciales, como salud, educación, vivienda o justicia.

Asimismo, estudios desarrollados en el ámbito de protección de la niñez y adolescencia evidencian que las omisiones del Estado constituyen una forma de “violencia institucional”, por cuanto reproducen esquemas de abuso estructural, generan desprotección y comprometen la seguridad jurídica y social de grupos especialmente vulnerables (De Ávila, 2022). Esta forma de violencia se caracteriza por su naturaleza silenciosa y prolongada: no requiere un acto violento explícito, sino que se materializa en el incumplimiento del deber jurídico de garante que corresponde a la Administración Pública.

De igual modo, en otras áreas como el sistema penitenciario y los derechos reproductivos han reconocido que la omisión institucional puede configurarse como la violencia cuando se impide a las personas ejercer derechos básicos, tales como derecho a la salud, información o procedimientos administrativos indispensables. Estas omisiones no solo expresan ineficiencia burocrática, sino que también operan como aquel mecanismo estructural de control, exclusión y vulneración de la dignidad humana (Pérez, 2024). En tales sentidos, la falta de respuesta

Estatal tiene efectos reales y concretos sobre la integridad emocional, física y social de las personas afectadas.

En conjunto, estas líneas de investigación permiten afirmar que el silencio administrativo, cuando se prolonga sin respuesta ni motivación, no debe interpretarse como una mera falla técnica o un simple retraso burocrático, sino como una auténtica forma de violencia institucional. Su impacto excede el plano procedimental: afecta el bienestar emocional de los ciudadanos, socava su dignidad, genera incertidumbre jurídica y restringe el acceso efectivo a sus derechos. Por ello, el silencio administrativo especialmente cuando es injustificado o reiterado se erige como un fenómeno estructural que evidencia una relación asimétrica de poder, en la que la Administración ejerce dominio a través de la inacción, causando daños que han sido ampliamente reconocidos por la doctrina y diversas investigaciones contemporánea.

En el ámbito moderno, resaltado en alto nivel por la digitalización de los servicios públicos y las reformas que busca modernizar la gestión del Estado, el análisis del silencio administrativo es una relevancia mayor. Los procedimientos de transformación digital buscan crear administraciones más rápidas, transparentes pero centradas en el ciudadano, incrementando siempre el bienestar común con respuestas oportuna por parte de las instituciones públicas. No obstante, cuando las expectativas no se cumplen y persisten retrasos o ausencia de pronunciamientos administrativos, la incertidumbre generada puede intensificar reacciones emocionales negativas como ansiedad, estrés y sensación de falta de protección institucional, fenómenos ampliamente estudiados en la ciencia correspondiente. (Carleton, 2020)

Por tal motivo, el estudio del silencio administrativo permite comprender no solo desde las perspectivas jurídicas dentro del procedimiento administrativo, sino también los efectos sociales y psicológicos en una sociedad cada vez más digitalizada y demandante de eficiencia y transparencia por parte del Estado.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos mostraron que la falta de respuesta administrativa genera altos niveles de incertidumbre y estrés en los ciudadanos, especialmente en quienes tienen menor acceso a información o recursos. Esta conclusión coincide con lo expuesto por Pérez (2021), quien sostiene que las limitaciones cognitivas y la falta de preparación influyen directamente en cómo las personas enfrentan situaciones de complejidad institucional. De igual manera, los hallazgos se alinean con los planteamientos de Miller (1991) respecto a la ansiedad anticipatoria, pues la misma ausencia de respuesta estatal actúa como un detonante o interacción de preocupación prolongada.

En el ámbito jurídico, los resultados también se corresponden con estudios doctrinarios que advierten que el silencio administrativo afecta la confianza en el Estado, tal como mencionan los autores González (2017) y Sánchez (2010), y que han señalado que, la falta de resolución expresa, además de generar consecuencias jurídicas, tiene un impacto emocional debido a la incertidumbre normativa. Al comparar estas posturas con los hallazgos del presente estudio, se confirma que la inacción estatal no solo vulnera principios de eficacia administrativa, sino que repercute directamente en el bienestar emocional de los ciudadanos.

Asimismo, investigaciones previas sobre percepción de justicia y dignidad humana, como las de Nino (1997), refuerzan la idea de que la ausencia de respuesta puede interpretarse como una forma de desatención estatal que compromete la dignidad del solicitante. Nuestros resultados evidencian esa misma línea: el ciudadano percibe el silencio como una falta de reconocimiento, lo cual coincide también con los planteamientos de Castillo (2002) sobre la inseguridad jurídica como origen de malestar social y emocional.

En el componente psicológico, se identificó que los mecanismos de estrés generados por el silencio administrativo coinciden con los modelos descritos por Borkovec (2002), quien argumenta que la incertidumbre desencadena respuestas fisiológicas y cognitivas asociadas al estrés. El presente estudio confirma esta perspectiva, pues los ciudadanos experimentan tensión emocional durante el tiempo de espera, especialmente cuando el trámite tiene implicaciones directas en su vida social o económica. De igual manera, los aportes de Folkman (2000) sobre estrés por incertidumbre social se evidencian claramente en los datos analizados.

Finalmente, al comparar los resultados con estudios sobre burocracia y comportamiento organizacional, como los aportes de Weber (2002) y Velasco (2023), se observa una coincidencia relevante: la estructura administrativa rígida y la falta de respuesta oportuna generan frustración y debilitan la confianza institucional. Esto se alinea con lo encontrado en la investigación, donde la deficiente coordinación institucional y la falta de capacitación del personal incrementaron la probabilidad de que ocurra el silencio administrativo, ampliando así los efectos psicológicos ya mencionados. En conjunto, la discusión demuestra que los hallazgos no solo concuerdan con la literatura previa, sino que refuerzan la necesidad de abordar el silencio administrativo desde una perspectiva interdisciplinaria.

cc BY NC SA

CONCLUSIONES

Los fundamentos teóricos revisados permiten establecer que la eficiencia y la eficacia constituyen pilares esenciales para el funcionamiento adecuado de la administración pública. La eficiencia se relaciona con el uso racional de los recursos y la simplificación de procedimientos, mientras que la eficacia se vincula con el logro de los objetivos institucionales y la emisión oportuna de decisiones. Desde el derecho administrativo, ambos conceptos se integran a los principios de buena administración, motivación jurídica, transparencia y responsabilidad estatal, lo que evidencia que la falta de eficiencia o de eficacia no solo afecta el desempeño institucional, sino que puede desencadenar fenómenos como el silencio administrativo, vulnerando derechos y debilitando la confianza ciudadana en el Estado.

El diagnóstico realizado sobre la administración pública ecuatoriana permite entender, que persisten impedimentos significativos derivados de la burocracia, la lentitud procedimental y la limitada modernización de los sistemas administrativos. Estas debilidades por lo general reducen la eficiencia institucional y generan demoras en la tramitación de solicitudes ciudadanas, aumentando la probabilidad de que los plazos legales se incumplan y se configure el silencio administrativo. A esto se suma la insuficiente capacitación del personal público, y la falta de coordinación interinstitucionales, factores que profundizan la percepción de ineficacia en la gestión pública.

Asimismo, el análisis evidencia que la emisión tardía o incompleta de decisiones administrativas refleja una problemática de eficacia que no se resuelve únicamente con reformas normativas, sino con una mejora integral (capacitación) del talento humano y la consolidación de sistemas de gestión orientados a resultados. Fortalecer la motivación jurídica, incorporar tecnologías de información y promover procesos claros y transparentes permiten que las instituciones respondan adecuadamente dentro de los términos, evitando la incertidumbre. En conjunto, las deficiencias detectadas muestran la necesidad de implementar estrategias integrales que articulen eficiencia y eficacia como componentes indispensables para una administración pública moderna, confiable y respetuosa de los derechos ciudadanos.

En cuanto a la gestión pública, se recomienda reformas administrativas que permitan mejorar la eficiencia y la eficacia de las instituciones/ entidades públicas. Para lograrlo, es importante simplificar los trámites, pero también implementar sistemas digitales que brinden seguimiento a las solicitudes y fortalecer la capacitación del personal público en temas de gestión administrativa y fundamentación de las decisiones. También es de necesidad social establecer mecanismos de control que puedan verificar que las instituciones respondan dentro

CC BY NC SA

de los plazos/términos legales y mejorar la coordinación entre las entidades públicas para evitar retrasos en la atención de las solicitudes ciudadanas. Estas medidas pueden ayudar a prevenir el silencio administrativo y a promover una administración pública más transparente, con resultados eficaces y respeto de los derechos de los ciudadanos.

REFERENCIAS

Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2010). *Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP). Registro Oficial Suplemento 294.*

Boladeras . (2019). *Violencia institucional por incumplimiento de derechos .* MUSAS.: https://doi.org/10.1344/musas2019.vol4.num1.4.

Borkovec. (2002). *The nature, functions, and origins of worry. Worry and its psychological disorders: Theory, assessment and treatment.* In G. C. L. Davey & A. Wells (Eds.) (pp. 5-15).

Carleton. (2020). *Into the unknown: A review and synthesis of contemporary models involving uncertainty.* Obtenido de Journal of Anxiety Disorders, 39, 30–43.: https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2016.02.007

Castillo . (2002). *Derecho y Sociedad: Una mirada crítica al acceso a la justicia.* Buenos Aires: Editorial Jurídica.

Chiavenato. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración.* (8.ª ed.). McGraw-Hill.

Chiavenato. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración .* (11.ª ed.). McGraw-Hill.

Collaguazo. (2024). *El Silencio Administrativo en el Ecuador: Un Análisis crítico, jurídico y académico.* TRC Revista, 4(2), artículo e402. https://doi.org/10.55204/trc.v4i2.e402.

De Ávila. (2022). *Maltrato institucional en Colombia. Aproximaciones a un tipo de violencia invisible contra niños, niñas y adolescentes. Collectivus, 9(2). .* https://doi.org/10.15648/Collectivus.vol9num2.2022.3531.

Delgado. (2002). *El silencio administrativo en el ordenamiento jurídico.* Barcelona: Grupo Anaya.

Folkman. (2000). *Stress, coping, and health: Theoretical and empirical advances. Annual Review of Psychology, .* Estados Unidos: Annual Review of Psychology.

González . (2010). *Derecho administrativo: el régimen jurídico del silencio administrativo.* España: Civitas.

Jean Louis Lascoumes. (1997). *La Administración Pública.* Editorial Fondo de Cultura Económica.

Kiely . (2022). *The banality of state violence: institutional neglect in austere local councils. Critical Social Policy,.* 43(2), 316–336.

Lazarus. (1984). *Stress, appraisal, and coping. Springer.* Heidelberg: Springer.

Miller. (1991). *Anticipatory anxiety and its effects on decision making.* Mexico: Journal of Behavioral Medicine. 14(2), 183-195.

Miller. (1991). *Anticipatory anxiety and its effects on decision making. Journal of Behavioral Medicine,.* Estados Unidos: Journal of Behavioral Medicine.

Nino . (1997). *Los derechos humanos: La cuestión de la dignidad humana.* Argentina: Editorial El Ateneo.

OECD. (16 de Abril de 2021). *Organisation for Economic Co-operation and Development The OECD Digital Government Policy Framework*. Obtenido de Six dimensions of a digital government. OECD Publishing. : https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en

Parejo. (2014). *Instituciones de derecho administrativo.* Tirant lo Blanch.

Pérez. (2024). *La omisión institucional como forma de violencia: análisis jurídico de los derechos sexuales y reproductivos de mujeres privadas de libertad en México.* https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i3.17884: Ciencia Latina, Revista Científica Multidisciplinar.

Pérez Pérez . (2024). *La omisión institucional como forma de violencia: análisis jurídico de los derechos sexuales y reproductivos de mujeres privadas de libertad en México. Ciencia Latina, Revista Científica Multidisciplinar, 9(3). .* https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i3.17884.

Pérez. A. (2021). *¿Es transferible el conocimiento de Economía Conductual a investigaciones sobre pobreza extrema?* Madrid: Behavior & Law Journal, 7(1), 78-85.

Taylor. (1991). *Stress and Health: Research and Clinical Applications".* Estados Unidos: Wiley.

Velasco. (2023). *Psicología para el Derecho administrativo.* España: Marcialpons.

Weber. (1978). *Economía y sociedad.* Fondo de Cultura Económica.

Weber. (2002). *Economía y Sociedad: Esobozo de una sociología comprenvsiva.* Fondo de Cultura Económica.

©2026 por el autor. 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/).