

UNIVERSIDAD PARA EL DESARROLLO ANDINO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DE TRANSPARENCIA Y
LA CONFIANZA INSTITUCIONAL DE UNA ENTIDAD ADMINISTRADORA
DE JUSTICIA EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, REGIÓN DE ÁNCASH – 2025**

Trabajo de Investigación para optar el grado académico de

Maestro en gestión pública

Línea de investigación

Gestión y Mejora Continua en la Gestión Pública

Autor

Cerna Gil, Jaime Antonio

<https://orcid.org/0009-0007-7421-0050>

Asesor

Ragas Rojas, José Ángel

<https://orcid.org/0000-0001-5254-3320>

Lima – Perú

2026

N.º 074-2026-AIBR-II-UDEA

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE PROYECTOS POR EL SOFTWARE DE TURNITIN

El Instituto de Investigación, hace constar por la presente, que el proyecto titulado **“RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DE TRANSPARENCIA Y LA CONFIANZA INSTITUCIONAL DE UNA ENTIDAD ADMINISTRADORA DE JUSTICIA EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, REGIÓN DE ÁNCASH – 2025”**.

Autor : **JAIME ANTONIO GIL CERNA**

Programa : **ESCUELA DE POSGRADO**

Mención : **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Asesor : **Mg. JOSÉ ANGEL RAGAS ROJAS**

Que fue presentada en fecha **15/07/2026**, después de haberse realizado el análisis con el software de Turnitin, excluyendo la bibliografía y similitudes menores a 1 %, presenta un porcentaje de similitud de **11%** el día 15 de julio de 2026.

En tal sentido, de acuerdo con los criterios establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos, se declara que la tesis cumple con el porcentaje aceptable de similitud.

En señal de conformidad y verificación se firma la presente constancia.

Lircay, 15 de julio de 2026.



**Asistente de Investigación, Responsable
de Repositorio y Biblioteca
Instituto de Investigación**



UNIVERSIDAD PARA EL DESARROLLO ANDINO
LIRCAY – HUANCAMELICA
Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N.º 034-2016-SUNEDU/CD

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ASESOR

En condición de asesor designado del trabajo de investigación titulado: **“RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DE TRANSPARENCIA Y LA CONFIANZA INSTITUCIONAL DE UNA ENTIDAD ADMINISTRADORA DE JUSTICIA EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, REGIÓN DE ÁNCASH – 2025”** cuyo autor es **JAIME ANTONIO GIL CERNA** para optar por el grado académico de Maestro en **GESTIÓN PÚBLICA**, luego de la revisión exhaustiva al contenido del documento, doy fe y considero que se encuentra apto para ser aprobado y con méritos suficientes para ser sometido para la sustentación.

En señal de conformidad se firma y sella la presente constancia.

LIMA, 26 de MAYO de 2026

Firma

Asesor: **José Angel Ragas Rojas**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº 058/2026

En la ciudad de Lircay, provincia de Angaraes, Región Huancavelica, a los 10 días del mes de septiembre del año 2026, siendo las 16:00 p.m. horas, en la sesión virtual en la plataforma de Google Meet de la Escuela de Posgrado de la Universidad para el Desarrollo Andino se instaló el Jurado designado con Resolución Directoral N.º 058/2026 de fecha 24 de agosto de 2026, teniendo como Miembros de Jurado:

PRESIDENTE : ROCIO ESMERALDA TITO GOMEZ

SECRETARIO : HELENA URSULA MURGUIA GARCIA

VOCAL : YAMILE LISSETH CUCHO HIDALGO

Con la finalidad de llevar a cabo el acto académico de sustentación de trabajo de investigación del estudiante: **JAIME ANTONIO CERNA GIL**, de la Escuela de Posgrado, quien sustenta el trabajo de investigación titulado “**RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DE TRANSPARENCIA Y LA CONFIANZA INSTITUCIONAL DE UNA ENTIDAD ADMINISTRADORA DE JUSTICIA EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, REGIÓN DE ÁNCASH – 2025**”, para optar por el grado académico de Maestro en Gestión Pública, bajo la modalidad de trabajo de investigación.

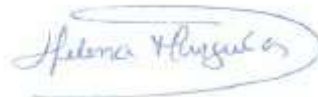
Luego, de haber absuelto las preguntas que fueron formuladas por los Miembros del Jurado, se llegó al siguiente resultado:

Aprobado por	:	☒ Unanimidad	☐ Con observación	☐ Mayoría	☒ Sin observación
Mención	:	☐ Excelente	☐ Muy bueno	☒ Bueno	☐ Regular
Desaprobado por	:	☐ Unanimidad	☐ Mayoría		

En conformidad a lo actuado firmamos al pie.



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

Relación entre la percepción de transparencia y la confianza institucional en los usuarios del Poder Judicial del distrito de Chimbote, región de Áncash – 2025

Relationship between the perception of transparency and institutional trust among users of the Judicial Power in the district of Chimbote, Ancash region – 2025

Jaime Antonio Cerna Gil

<https://orcid.org/0009-0007-7421-0050>

32793489@g.udea.edu.pe Universidad para el Desarrollo Andino

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la percepción de transparencia y la confianza institucional en los usuarios del Poder Judicial del distrito de Chimbote, región de Áncash, durante el año 2025. Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, utilizando una muestra de 70 participantes seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Las variables analizadas fueron percepción de transparencia y confianza institucional, considerando cuatro y seis dimensiones respectivamente. La hipótesis general planteó la existencia de una relación positiva y significativa entre ambas variables. Para el análisis de los datos se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados evidenciaron una relación positiva, estadísticamente significativa y de magnitud muy fuerte entre la percepción de transparencia y la confianza institucional ($\rho = 0.853$; $p < 0.001$), indicando que mayores niveles de percepción de transparencia se asocian con mayores niveles de confianza institucional en los usuarios. En conjunto, se concluye que la transparencia institucional constituye un componente fundamental para el fortalecimiento de la confianza ciudadana y la legitimidad de las entidades administradoras de justicia.

Palabras clave: Administración local, información pública, justicia, transparencia.

Abstract

The present study aimed to determine the relationship between the perception of transparency and institutional trust among users of the Judicial Power in the district of Chimbote, Áncash region, during the year 2025. For this purpose, a quantitative approach was employed, using a non-experimental, cross-sectional, descriptive, and correlational design, with a sample of 70 participants selected through non-probabilistic convenience sampling. The variables analyzed were perception of transparency and

institutional trust, considering four and six dimensions respectively. The general hypothesis proposed the existence of a positive and significant relationship between both variables. Spearman's correlation coefficient was used for data analysis. The results revealed a positive, statistically significant, and very strong relationship between the perception of transparency and institutional trust ($\rho = 0.853$; $p < 0.001$), indicating that higher levels of perceived transparency are associated with higher levels of institutional trust among users. Overall, it is concluded that institutional transparency constitutes a fundamental component for strengthening citizen trust and the legitimacy of justice administration entities.

Keywords: Local administration, public information, justice, transparency.

Introducción

La transparencia y la confianza institucional son cimientos irrenunciables para la eficacia de los sistemas democráticos, al sustentar la legitimidad de las instituciones y la participación ciudadana. No obstante, pese a las regulaciones, su aplicación resulta inconsistente y poco rigurosa (OSCE, 2023); generando una brecha entre el marco legal y la práctica real. Esta problemática adquiere especial relevancia en el ámbito judicial; donde la transparencia (entendida como acceso a la información y claridad en los procesos), puede generar mayor compromiso y rendición de cuentas por parte de los servidores públicos (UN, 2022). Sin embargo, contrariamente a la suposición generalizada, la relación entre transparencia y confianza ciudadana no es lineal ni mecánica, sino multifactorial y compleja (Erkkilä, 2020), lo que exige un análisis contextualizado en instituciones específicas.

La crisis de confianza institucional vinculada a déficits de transparencia presenta patrones críticos en el ámbito internacional, particularmente en Latinoamérica. La corrupción persistente en la región erosiona sistemáticamente la credibilidad de las instituciones públicas, generando escepticismo ciudadano hacia todo el sector estatal (Gómez y Chamoli, 2024). Este fenómeno se agrava por la desconexión entre el marco normativo y su implementación real: en Brasil, el 25% de las entidades en 26 estados incumplen estándares básicos de transparencia

(BM, 2020). En Argentina, las irregularidades en contrataciones públicas evidencian prácticas opacas que predeterminan resultados (Alfie, 2020).

La confianza institucional, según Irarrázaval y Cruz (2023), depende de la capacidad regulatoria de las instituciones y su coherencia ética con normas sociales. Sin embargo, casos como el de España revelan una brecha profunda entre la toma de decisiones públicas y el acceso ciudadano a la información, donde la opacidad en el gasto estatal dificulta el escrutinio social (Darbishire, 2022). Paralelamente, en México, el 100% de los municipios urbanos registra quejas por corrupción (Hernández, 2020); reflejando un déficit de integridad que mina la legitimidad institucional.

Asimismo, la crisis de confianza institucional en el Perú presenta rasgos críticos y multifacéticos, directamente vinculados a déficits estructurales de transparencia y corrupción sistémica. Según la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH, 2023), el país enfrenta una grave debilitación de la confianza ciudadana producto de la crisis de institucionalidad democrática que se arrastra desde 2016, obstaculizando la gobernabilidad y erosionando la legitimidad de las entidades públicas. Este escenario se agrava por la recurrente opacidad en la gestión estatal: la escasa publicidad de los procesos administrativos ha generado un clima de desconfianza generalizada en la administración pública (OSCE, 2020; Miranzo, 2020; Vilchez et al., 2020; Carrión y Chanamé, 2024).

En lo concreto, el 85% de los peruanos desconfía del PJ y el 73% del Ministerio Público (MP) (Ortiz, 2024); cifras que reflejan una ruptura profunda entre la ciudadanía y las instituciones clave del sistema de justicia. Como señala Buleje (2023), la corrupción transversal ha marcado la historia reciente del país, minando la credibilidad del Estado. A esto se suma la limitada participación ciudadana en asuntos locales y la percepción de opacidad en la toma de decisiones, identificadas como bases del escepticismo social (Morales et al., 2023).

La entidad administradora de justicia en cuestión (PJ) enfrenta una crisis de

credibilidad, reflejo de la desconfianza generalizada hacia el Poder Judicial peruano, donde persisten deficiencias operativas que alimentan la percepción de opacidad entre sus usuarios. A partir de la experiencia laboral y observación directa del autor en la entidad objeto de estudio, se han identificado de manera preliminar dificultades relacionadas con retrasos en la publicación de sentencias, falta de estandarización en el acceso a expedientes y limitada difusión de actos administrativos, así como desconocimiento de los usuarios respecto de los plazos de sus trámites. Estas apreciaciones corresponden a observaciones del contexto institucional realizadas por el autor y no constituyen resultados estadísticos derivados de un diagnóstico previo.

Asimismo, desde la experiencia laboral del autor, se advierten posibles cuellos de botella vinculados con la oportunidad en la publicación de resoluciones, el acceso a información relevante y la duración de determinados expedientes. Estas observaciones preliminares permiten contextualizar la problemática que motiva el estudio, pero no constituyen estimaciones estadísticas ni resultados generalizables sobre el desempeño de la entidad. Tal contexto puede contribuir a una percepción desfavorable respecto de la transparencia institucional y profundizar la desconexión entre la institución y los ciudadanos a los que sirve.

De esta manera, la investigación permite identificar cómo la percepción de transparencia influye en la confianza institucional de los usuarios de una entidad administradora de justicia, proporcionando información útil para reconocer deficiencias en la comunicación de información, los procedimientos, las decisiones y la gestión institucional. A partir de los resultados, la entidad podrá evaluar la implementación de estrategias orientadas a fortalecer la transparencia, mejorar la atención y optimizar la toma de decisiones basadas en evidencia, contribuyendo así al fortalecimiento de la legitimidad institucional y de la confianza ciudadana en el sistema de justicia.

En términos conceptuales, la transparencia constituye un pilar fundamental del buen gobierno y de la gestión pública contemporánea, debido a que fortalece la legitimidad institucional, promueve la rendición de cuentas y consolida la confianza ciudadana (Bauhr y Grimes, 2021). Desde una perspectiva general, se entiende como la capacidad de una organización para comunicar de forma clara, accesible y verificable la información relacionada con sus decisiones, procesos y resultados (Porumbescu et al., 2022). En ese sentido, la transparencia no se limita únicamente a la publicación de datos, sino que también implica la apertura de procedimientos, la exposición de los fundamentos decisionales y la rendición pública del desempeño institucional (Grimmelikhuijsen y Meijer, 2014).

Asimismo, Schnackenberg y Tomlinson (2016) sostienen que la transparencia es un constructo multidimensional compuesto por tres elementos esenciales: divulgación, claridad y precisión de la información. Complementariamente, Addink (2019) señala que esta debe manifestarse en todos los niveles de la gestión pública, abarcando tanto la comunicación de información como la explicación de los fundamentos de las decisiones y la rendición de cuentas. A partir de estos enfoques teóricos, el presente estudio considera cuatro dimensiones para analizar la transparencia: transparencia de información y datos, transparencia de procesos y procedimientos, transparencia de decisiones y fundamentos, y transparencia institucional y de gestión.

En relación con la transparencia de información y datos, esta se refiere a la accesibilidad y claridad con que la entidad comunica documentos, estadísticas y reportes vinculados con su gestión. Según Grimmelikhuijsen y Meijer (2014), la disponibilidad de datos verificables permite que los ciudadanos evalúen la actuación institucional y reduzcan la percepción de opacidad. Del mismo modo, Bauhr y Grimes (2021) sostienen que la publicación de información completa y confiable contribuye a disminuir la corrupción y fortalecer la integridad institucional.

Por otro lado, la transparencia de procesos y procedimientos implica que los ciudadanos comprendan las etapas, normas y criterios que orientan las actuaciones públicas. En este sentido, Addink (2019) señala que esta dimensión fortalece la previsibilidad y la equidad administrativa, al garantizar que las decisiones se adopten conforme a principios de legalidad y coherencia. De igual manera, Grimmelikhuijsen y Meijer (2014) afirman que la visibilidad de los procedimientos internos incrementa la confianza social al reducir la percepción de discrecionalidad.

En cuanto a la transparencia de decisiones y fundamentos, esta dimensión se centra en la apertura con la que la institución comunica las razones y evidencias que sustentan sus decisiones. Al respecto, Fox (2018) diferencia entre una “transparencia pasiva”, limitada a la publicación de datos, y una “transparencia activa”, orientada a facilitar la comprensión de los motivos y criterios de las decisiones institucionales. Bajo esta perspectiva, explicar públicamente los fundamentos decisorios fortalece la rendición de cuentas y legitima la actuación de las autoridades (Porumbescu et al., 2022).

Por otra parte, la confianza institucional se define como la creencia o expectativa positiva que poseen los ciudadanos respecto a que una institución actuará de manera competente, íntegra, justa y coherente con sus fines públicos. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, 2017), la confianza en las instituciones representa la expectativa de los ciudadanos de que el gobierno actuará de acuerdo con el interés general, de manera competente, honesta y equitativa. En esa misma línea, Kavanagh et al. (2020) sostienen que la confianza institucional depende de percepciones relacionadas con la competencia, la integridad, la equidad y la capacidad de respuesta de las organizaciones públicas.

En consecuencia, la confianza institucional representa un componente esencial de la legitimidad democrática y del desempeño institucional, ya que determina el grado de

colaboración ciudadana, la percepción de justicia y la eficacia de las políticas públicas (Aguilar et al., 2014). De la misma manera, en el contexto de las entidades administradoras de justicia, la confianza institucional resulta determinante para garantizar la credibilidad y legitimidad de sus decisiones. Por ello, para efectos de la presente investigación, esta variable se operacionaliza a través de seis dimensiones: competencia técnica, capacidad de respuesta, integridad, apertura e inclusión, equidad e independencia institucional.

La competencia técnica se refiere a la percepción de que la institución cuenta con los conocimientos, habilidades y recursos necesarios para cumplir eficazmente sus funciones. En este sentido, la OECD (2017) plantea que la competencia constituye un pilar fundamental de la confianza pública, puesto que los ciudadanos confían en instituciones capaces de ofrecer servicios de calidad y resolver los problemas que enfrentan. De manera complementaria, Kavanagh et al. (2020) destacan que la competencia representa un componente clave de la confiabilidad institucional, debido a que los ciudadanos evalúan la eficacia técnica y profesional como evidencia de buen gobierno. En el ámbito judicial, esta dimensión se relaciona con la preparación jurídica del personal, la correcta aplicación de las normas y la eficiencia en la resolución de casos.

Por su parte, la capacidad de respuesta hace referencia a la habilidad de la institución para atender oportunamente las necesidades, solicitudes o reclamos de la ciudadanía. Según la OECD (2025), los ciudadanos tienden a confiar más en aquellas instituciones que muestran sensibilidad frente a sus demandas y capacidad de adaptación ante los cambios sociales. Asimismo, Kavanagh et al. (2020) sostienen que la percepción de rapidez y eficacia en la atención influye directamente en la credibilidad institucional, al generar la idea de que la organización se preocupa genuinamente por servir al público. En el ámbito judicial, esta dimensión implica valorar si los procedimientos son ágiles, accesibles y orientados al usuario.

En relación con la integridad institucional, esta consiste en la percepción de que la

organización actúa con honestidad, transparencia y ética en el cumplimiento de sus funciones. De acuerdo con Peters (2024), la integridad constituye uno de los factores más determinantes de la confianza pública, ya que la ciudadanía confía en aquellas instituciones que no se corrompen ni benefician intereses particulares. Asimismo, la OECD (2017) enfatiza que la integridad implica coherencia entre lo que las instituciones dicen y lo que hacen, garantizando el uso responsable de los recursos públicos. En una entidad administradora de justicia, esta dimensión se expresa en la conducta ética de los funcionarios, la imparcialidad de los fallos y la rendición de cuentas.

En cuanto a la apertura e inclusión, estas hacen referencia a la capacidad de la institución para involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones, garantizar el acceso equitativo a la información y promover la participación de todos los grupos sociales. Según Peters (2024), la confianza se fortalece cuando las instituciones fomentan la comunicación bidireccional, permiten la expresión de distintas voces y aseguran procesos inclusivos. Del mismo modo, la OECD (2025) sostiene que la apertura institucional refuerza la legitimidad, ya que promueve la percepción de que los organismos públicos están al servicio de todos los ciudadanos, sin exclusiones. En el caso del sistema de justicia, esta dimensión se relaciona con la transparencia procesal y la atención sin discriminación.

Por otro lado, la equidad se entiende como la percepción de que la institución actúa de manera justa, imparcial y sin favoritismos, garantizando igualdad de trato ante la ley. De acuerdo con la United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (ESCAP, 2023), la equidad constituye un principio central del buen gobierno, debido a que fomenta la percepción de justicia y legitima la autoridad pública. En concordancia con ello, Kavanagh et al. (2020) añaden que la percepción de equidad influye en la disposición de los ciudadanos para cooperar y acatar las decisiones institucionales. En el contexto judicial, esta dimensión se vincula con el trato imparcial, la igualdad de oportunidades en los procesos y la

ausencia de discriminación en las resoluciones.

Finalmente, la independencia institucional hace referencia al grado en que la organización ejerce sus funciones sin interferencias políticas, económicas o de otros intereses particulares. Según Hickey y Rivera (2024), la confianza ciudadana aumenta cuando las instituciones demuestran autonomía y actúan con imparcialidad frente a presiones externas. De manera similar, Aguilar et al. (2014) afirman que la independencia fortalece la legitimidad pública, ya que los ciudadanos perciben que las decisiones responden a criterios técnicos y legales, y no a intereses partidarios. En las entidades administradoras de justicia, la independencia institucional resulta esencial para garantizar la credibilidad del sistema y la vigencia del Estado de Derecho.

Siguiendo el modelo multidimensional de Schnackenberg & Tomlinson (2016), y complementando con los enfoques de Addink (2019) sobre la transparencia en todos los niveles de la gestión pública, el presente estudio ha operacionalizado la transparencia en cuatro dimensiones adaptadas al contexto de la administración de justicia: transparencia de información y datos, de procesos y procedimientos, de decisiones y fundamentos, e institucional y de gestión.

Por otro lado, el marco propuesto por Kavanagh et al. (2020) sobre los componentes de confiabilidad institucional (competencia, integridad, equidad y capacidad de respuesta), e integrando el enfoque de la OECD (2017) sobre los pilares de competencia y valores en la confianza pública (que incluye integridad, apertura, inclusión y equidad), el presente estudio ha operacionalizado la confianza institucional en seis dimensiones adaptadas al contexto de la administración de justicia: competencia técnica, capacidad de respuesta, integridad, apertura e inclusión, equidad e independencia institucional. Esta última dimensión se sustenta adicionalmente en los planteamientos de Hickey & Rivera (2024) y Aguilar et al. (2014) sobre la relevancia de la autonomía institucional para la legitimidad pública.

Han existido diversos esfuerzos por entender la dinámica relación entre ambas variables y sus dimensiones. Por ejemplo, Grimmelikhuijsen y Meijer (2014), en Países Bajos, analizaron cómo la transparencia en la información institucional afecta la percepción de confianza de los ciudadanos hacia las entidades gubernamentales. El estudio fue experimental en línea con diseño cuantitativo, aplicando encuestas estructuradas a 1500 ciudadanos europeos expuestos a diferentes niveles de transparencia comunicacional. Los autores encontraron que la transparencia activa, entendida como la divulgación clara y comprensible de información y decisiones, incrementa significativamente la confianza percibida. Sin embargo, advirtieron que una sobreexposición de datos sin contexto puede generar escepticismo, concluyendo que la confianza institucional depende tanto de la cantidad como de la calidad de la información difundida.

Asimismo, Kavanagh et al. (2020), en Estados Unidos, identificaron los factores que determinan la confianza y desconfianza en las instituciones públicas y privadas, considerando componentes como competencia técnica, integridad, equidad y capacidad de respuesta. La investigación fue de enfoque mixto, utilizando análisis de encuestas nacionales, entrevistas cualitativas y modelamiento de ecuaciones estructurales. Los resultados evidenciaron que los componentes más influyentes en la confianza institucional son la competencia técnica y la integridad ética. Además, concluyeron que las instituciones que responden eficazmente a las demandas ciudadanas fortalecen su legitimidad social, siendo la transparencia y la rendición de cuentas mediadores esenciales de la confianza.

De igual manera, Bouckaert y Van de Walle (2003), en Bélgica, examinaron la relación entre satisfacción ciudadana, desempeño del servicio público y confianza institucional como indicadores de buen gobierno. Para ello, emplearon un análisis comparativo de encuestas europeas de administración pública mediante técnicas de correlación y regresión múltiple. Los hallazgos mostraron que la satisfacción con el servicio y la percepción de competencia técnica

del gobierno explican en gran medida los niveles de confianza institucional. Asimismo, determinaron que las prácticas de transparencia en la gestión fortalecen la relación entre el desempeño percibido y la confianza ciudadana.

Por su parte, en el contexto nacional, las iniciativas para comprender el fenómeno en cuestión son fundamentales para nuestro estudio. Así, Morales et al. (2023), en Perú, buscaron evaluar cómo las prácticas de gobierno abierto en municipalidades influyen en la transparencia y la confianza ciudadana. El estudio fue cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional, aplicado a 319 ciudadanos de seis municipios peruanos mediante cuestionarios Likert sobre acceso a la información y confianza institucional. Los resultados evidenciaron una correlación positiva y significativa entre las dimensiones de transparencia, particularmente el acceso a la información y la rendición de cuentas, y la confianza institucional. En consecuencia, concluyeron que la apertura de datos y la participación ciudadana son factores decisivos para fortalecer la legitimidad institucional local.

Por otro lado, De la Cruz (2020), en Perú, buscó analizar la efectividad del gobierno electrónico y la transparencia digital en la gestión institucional de gobiernos regionales. El diseño metodológico fue cuantitativo, descriptivo-correlacional, basado en el análisis de 200 funcionarios públicos mediante encuestas estructuradas. Los resultados demostraron que la implementación de plataformas digitales de transparencia mejora la eficiencia administrativa y fortalece la confianza institucional. Asimismo, se concluyó que la transparencia de procesos y la claridad en la comunicación institucional inciden directamente en la percepción de integridad y credibilidad gubernamental.

Finalmente, Buleje (2023), en Perú, analizó el impacto de la corrupción en la democracia y la confianza institucional. La investigación fue de tipo cualitativo-documental, utilizando análisis de contenido de informes oficiales, encuestas nacionales y literatura académica sobre gobernanza. Los hallazgos evidenciaron que la corrupción estructural y la

falta de transparencia constituyen los principales factores que debilitan la confianza ciudadana en el sistema judicial y administrativo peruano. Por ello, el autor concluyó que la recuperación de la confianza exige fortalecer la integridad y la transparencia institucional.

La presente investigación se enfoca en la pregunta central: ¿cuál es la relación entre la percepción de transparencia y la confianza institucional en los usuarios del Poder Judicial (PJ) del distrito de Chimbote (región de Áncash), en el año 2025? De esta manera, el objetivo general se orienta a determinar la relación entre ambas variables. Por su parte, los objetivos específicos se centran en: 1) describir el nivel de la percepción de transparencia y el nivel de la confianza institucional en los usuarios; 2) analizar el vínculo entre las dimensiones de la percepción de transparencia (transparencia de información y datos, transparencia de procesos y procedimientos, transparencia de decisiones y fundamentos, transparencia institucional y de gestión) y la confianza institucional en los usuarios; 3) explorar la asociación entre las dimensiones de la confianza institucional (competencia técnica, capacidad de respuesta, integridad, apertura e inclusión, equidad, independencia institucional) y la percepción de transparencia en los usuarios.

Correspondientemente, la hipótesis general postula que la percepción de transparencia y la confianza institucional se relacionan de manera significativa y positiva en los usuarios; asimismo, las hipótesis específicas plantean que: 1) la percepción de transparencia y la confianza institucional se distribuyen en distintos niveles en la muestra del estudio; 2) las dimensiones de la percepción de transparencia y la confianza institucional en los usuarios se vinculan de manera significativa y positiva; 3) las dimensiones de la confianza institucional y la percepción de transparencia en los usuarios se asocian de manera significativa y positiva.

Metodología

Para fines de la presente investigación, se adoptó un enfoque cuantitativo, debido a que se busca analizar la relación entre la percepción de transparencia y la confianza institucional a

partir de datos medibles y su respectivo tratamiento estadístico. Asimismo, el estudio presenta un diseño no experimental, dado que las variables no fueron manipuladas, sino observadas en su contexto natural, tal como se presentan en la realidad del PJ en la sede Chimbote objeto de estudio (Hernández-Sampieri et al., 2014). De igual manera, la investigación es de alcance correlacional, ya que su propósito es determinar el grado de relación existente entre la percepción de transparencia y la confianza institucional, así como entre sus dimensiones.

A su vez, posee un carácter descriptivo, en la medida que permite identificar y analizar las características de las variables y dimensiones en estudio dentro de su contexto particular. En ese mismo sentido, el diseño es de tipo transversal, debido a que la recolección de datos se realizó en un único momento temporal, correspondiente al año 2025 (Hernández-Sampieri et al., 2014). Por último, la investigación es de tipo básico, puesto que está orientada a generar conocimiento teórico y práctico sobre la relación entre las variables estudiadas, sin que ello implique una intervención directa en la realidad, contribuyendo así a la comprensión del vínculo entre transparencia y confianza institucional en las entidades administradoras de justicia (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2022).

La unidad de análisis estuvo constituida por los usuarios de los servicios de la entidad administradora de justicia objeto de estudio en el distrito de Chimbote. Para la selección de los participantes se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, mediante el cual los participantes fueron seleccionados considerando su disponibilidad y disposición para participar en la investigación, conforme a lo planteado por Otzen y Manterola (2017).

La muestra quedó conformada por 70 usuarios que acudieron a la entidad durante la fecha establecida para la recolección de información y que aceptaron voluntariamente participar en el estudio. Como criterios de inclusión, se consideró a usuarios mayores de edad que acudieran a la entidad administradora de justicia y manifestaran su voluntad de participar. Se excluyó a quienes no aceptaron formar parte del estudio. Asimismo, debido al carácter no

probabilístico del muestreo, el tamaño de la muestra no fue determinado mediante una fórmula de estimación para poblaciones finitas ni mediante selección aleatoria. En consecuencia, los resultados obtenidos corresponden a los participantes incluidos en el estudio y no pretenden establecer representatividad estadística respecto de la totalidad de usuarios de la entidad.

De esta manera, para la recopilación de la información se empleó la técnica de encuesta, aplicada a los participantes mediante un cuestionario, el cual fue revisado y validado preliminarmente por dos expertos en la temática. La aplicación del instrumento fue presencial en las instalaciones de la institución de estudio, el día 15 de setiembre del 2025, con una duración aproximada de 20 minutos por participante. Previamente, los encuestados recibieron las indicaciones necesarias para el adecuado llenado del instrumento. Asimismo, la escala de medición utilizada fue de tipo Likert, compuesto por 16 ítems para la variable de percepción de transparencia y 24 ítems para la variable de confianza institucional, considerando cinco alternativas de respuesta: 1 (nunca); 2 (casi nunca); 3 (a veces); 4 (casi siempre) y 5 (siempre).

Los valores numéricos correspondientes a la escala Likert fueron asignados a cada uno de los ítems que conforman las dimensiones del instrumento. Posteriormente, se calcularon los promedios de los ítems pertenecientes a cada dimensión mediante el uso de medias aritméticas, obteniendo así un puntaje promedio por dimensión para cada participante. Dichos promedios fueron clasificados en tres niveles de interpretación: bajo (1.00–2.49), medio (2.50–3.49) y alto (3.50–5.00). Finalmente, los puntajes promedio de las dimensiones fueron integrados a través del cálculo de un promedio general para cada variable, el cual fue categorizado utilizando los mismos criterios establecidos para la clasificación por niveles.

Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizaron dos herramientas: Microsoft Excel, que permitió realizar las tabulaciones y organizar la información en cuadros de frecuencia y porcentaje (descriptivos), y el software estadístico IBM SPSS v. 23, con el cual se evaluó la confiabilidad de los instrumentos, se realizó la prueba de normalidad y se

analizaron las relaciones entre las variables y dimensiones mediante la estadística inferencial. En específico, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov–Smirnov, recomendada para muestras iguales o mayores a 50 individuos, debido a que el tamaño de la muestra del estudio fue de 70 participantes. Los resultados evidenciaron que ambas variables no seguían una distribución normal, incumpliendo el supuesto de normalidad estadística.

Como consecuencia de lo mencionado, se optó por la aplicación de pruebas no paramétricas, las cuales resultan adecuadas para el análisis de datos obtenidos mediante escalas ordinales tipo Likert. En ese sentido, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre la percepción de transparencia y la confianza institucional, así como entre sus respectivas dimensiones, permitiendo una interpretación adecuada de los resultados del estudio. Finalmente, se presenta la distribución de la percepción de transparencia y la confianza institucional, a partir de sus dimensiones e ítems (preguntas).

Tabla 1

Distribución de las variables de estudio, sus dimensiones y el número de preguntas

Variable	Dimensión	Ítems
V1. Percepción de Transparencia	D1. Transparencia de Información y Datos	4
	D2. Transparencia de Procesos y Procedimientos	4
	D3. Transparencia de Decisiones y Fundamentos	4
	D4. Transparencia Institucional y de Gestión	4
V2. Confianza Institucional	D5. Competencia Técnica	4
	D6. Capacidad de Respuesta	4
	D7. Integridad	4
	D8. Apertura e Inclusión	4
	D9. Equidad	4
	D10. Independencia Institucional	4

Como se puede apreciar en la Tabla 1, la Percepción de Transparencia (V1) cuenta con 4 dimensiones: Transparencia de Información y Datos (D1), Transparencia de Procesos y Procedimientos (D2), Transparencia de Decisiones y Fundamentos (D3) y Transparencia Institucional y de Gestión (D4); mientras que la Confianza Institucional (V2) posee 6 dimensiones: Competencia Técnica (D5), Capacidad de Respuesta (D6), Integridad (D7), Apertura e Inclusión (D8), Equidad (D9) e Independencia Institucional (D10).

Resultados

Tabla 2

Distribución de los participantes por sexo

Sexo	n	%
Masculino	35	50.00
Femenino	35	50.00
Total	70	100.00

En la Tabla 2, se puede observar que el 50.00% (35) de participantes corresponde al sexo masculino, mientras que el 50.00% (35) de participantes corresponde al sexo femenino. De esta manera, se evidencia un equilibrio respecto a ambos sexos en la muestra. Es decir, la distribución se mantiene equilibrada, permitiendo contar con representación de hombres y mujeres. Asimismo, ello es importante de notar debido a que los servicios brindados por una entidad administradora de justicia son utilizados de manera relativamente transversal tanto por hombres como por mujeres, especialmente en trámites judiciales, consultas, procesos administrativos y atención al usuario. A diferencia de otras temáticas donde la participación suele concentrarse predominantemente en un solo sexo, la naturaleza institucional y pública del PJ favorece una concurrencia más equilibrada entre ambos grupos dentro de la muestra del estudio.

Tabla 3

Distribución de los participantes por rango de edad

Rango de Edad (años)	n	%
18 – 28 años	48	69.00
29 – 39 años	9	13.00
40 – 49 años	8	11.40
50 – 59 años	5	6.60
Total	70	100.00

En la Tabla 3, se puede constatar que el 69.00% (48) de participantes corresponde al grupo de 18 a 28 años, el 13.00% (9) al de 29 a 39 años, el 11.40% (8) al de 40 a 49 años, mientras que el 6.60% (5) al de 50 a 59 años.

Sobre ello, es importante notar que el rango de edad entre 18 a 28 años agrupa el porcentaje más alto de la muestra (69.00%), lo que es resaltante en tanto que las personas jóvenes suelen interactuar con mayor frecuencia con plataformas de consulta, trámites digitales, seguimiento de expedientes y otros mecanismos vinculados a la transparencia institucional, además de mostrar una mayor disposición para participar en encuestas y estudios académicos dentro de espacios públicos. Por otro lado, el rango de edad entre 50 a 59 años congrega el porcentaje más bajo de la muestra (6.60%), ya que este grupo etario tiende a presentar una menor participación en este tipo de procesos de recolección de información, además de una menor presencia relativa en los espacios y servicios específicos donde se aplicó el instrumento dentro de la entidad administradora de justicia.

Tabla 4

Distribución de los participantes por nivel educativo

Nivel Educativo	n	%
Secundaria	21	30.00
Técnico	37	53.00
Superior	12	17.00
Total	70	100.00

En la Tabla 4, se puede reconocer que el 30.00% (21) de participantes cuenta con educación secundaria, el 53.00% (37) cuenta con educación técnica, mientras que el 17.00% (12) con educación superior.

A partir de ello, es necesario precisar que los participantes del nivel educativo técnico representan el porcentaje más alto de la muestra (53.00%), lo que se puede explicar debido a que una parte importante de los usuarios que acuden a entidades administradoras de justicia pertenece a sectores vinculados a actividades técnicas, operativas y de servicios, donde este nivel educativo posee una presencia considerable dentro de la población económicamente activa. Por otro lado, el grupo de personas con nivel educativo superior alberga el porcentaje más bajo de la muestra (17.00%), en vista que este sector suele representar una proporción menor dentro de los usuarios atendidos en este tipo de instituciones, además de contar, en

algunos casos, con mayores recursos para acceder a asesorías privadas o mecanismos alternativos de gestión de sus procesos y trámites.

Tabla 5

Distribución de las variables de Percepción de Transparencia (V1) y Confianza Institucional (V2) según nivel (promedio)

Nivel (Promedio)	V1. Percepción de Transparencia		V2. Confianza Institucional	
	n	%	n	%
Alto	25	35.71	24	34.29
Medio	8	11.43	7	10.00
Bajo	37	52.86	39	55.71
Total	70	100.00	70	100.00

En la Tabla 5, se puede referir la distribución de nuestras variables de interés. Así, para la Percepción de Transparencia (V1), el 35.71% (25) de participantes indica un nivel alto, el 11.43% (8) señala un nivel medio y el 52.86% (37) manifiesta un nivel bajo. De la misma manera, para la Confianza Institucional (V2), el 34.29% (24) de personas señala un nivel alto, el 10.00% (7) manifiesta un nivel medio y el 55.71% (39) indica un nivel bajo.

A partir de lo referido, es importante señalar que la Percepción de Transparencia (V1) presenta una predominancia del nivel bajo (52.86%), lo que evidenciaría que una parte importante de los usuarios considera que la entidad administradora de justicia no comunica de manera suficientemente clara, accesible o consistente la información relacionada con sus procesos, decisiones y gestión institucional. Esta percepción podría encontrarse asociada a experiencias de demora, dificultades de acceso a la información o limitada claridad en los procedimientos institucionales.

De la misma manera, se puede apuntar que la Confianza Institucional (V2) también presenta una predominancia del nivel bajo (55.71%), lo cual reflejaría que gran parte de los participantes mantiene percepciones desfavorables respecto a la capacidad, integridad, equidad y desempeño de la institución. En ese sentido, los resultados sugieren que la desconfianza

institucional podría estar vinculada a percepciones de poca transparencia y limitada efectividad en la atención y resolución de los procesos dentro de la entidad estudiada.

Tabla 6

Distribución conjunta de las variables de Percepción de Transparencia (V1) y Confianza Institucional (V2) según nivel (promedio)

Variable / Nivel (Promedio)		V2. Confianza Institucional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
V1. Percepción de Transparencia	Bajo	36	1	0	37
		51.43	1.43	0.00	52.86
	Medio	3	4	1	8
		4.29	5.71	1.43	11.43
	Alto	0	2	23	25
		0.00	2.86	32.86	35.71
Total		39	7	24	70
		55.71	10.00	34.29	100.00

Nota. En cada categoría, la primera fila corresponde a la frecuencia (n) y la segunda fila al porcentaje (%). Los porcentajes se calculan sobre el total de la muestra (N = 70).

En la Tabla 6, se puede apreciar que el 51.43% (36) de personas considera que existe Percepción de Transparencia (Bajo) y Confianza Institucional (Bajo), el 32.86% (23) siente que existe Percepción de Transparencia (Alto) y Confianza Institucional (Alto), mientras que ninguna persona ha indicado que existe una combinación de opuestos: una variable de nivel alto y la otra de nivel bajo.

Por ello, cabe precisar que el porcentaje más alto corresponde a los participantes que perciben simultáneamente niveles bajos tanto de Percepción de Transparencia (V1) como de Confianza Institucional (V2) (51.43%), lo que evidenciaría que las percepciones desfavorables respecto a la transparencia institucional tienden a asociarse con menores niveles de confianza hacia la entidad administradora de justicia. Asimismo, se tiene que considerar que el 32.86% de participantes manifestó simultáneamente niveles altos tanto de Percepción de Transparencia (V1) como de Confianza Institucional (V2), lo que sugiere que cuando los usuarios perciben mayor claridad, acceso a la información y apertura institucional, también tienden a desarrollar mayores niveles de confianza hacia la institución.

Por otro lado, no se registraron casos en los cuales una variable se ubicara en nivel alto y la otra en nivel bajo. Si bien este patrón resulta consistente con la fuerte asociación observada entre ambas variables, también debe interpretarse con cautela, pues podría sugerir cierto grado de solapamiento entre los constructos evaluados, aspecto que será considerado entre las limitaciones del estudio.

A partir de la información referida en las Tablas 5 y 6, se puede comprobar que las variables se distribuyen en distintos niveles en la muestra de estudio, aceptando la hipótesis específica 1.

Tabla 7

Distribución de la variable de Percepción de Transparencia (V1) y sus dimensiones (D1, D2, D3 y D4) según nivel (promedio)

Nivel (Promedio)	D1		D2		D3		D4	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Alto	25	35.71	23	32.86	24	34.29	21	30.00
Medio	15	21.43	15	21.43	14	20.00	17	24.29
Bajo	30	42.86	32	45.71	32	45.71	32	45.71
Total	70	100.00	70	100.00	70	100.00	70	100.00

Nota. No se colocan los títulos de las dimensiones para que la tabla pueda ser más legible; sin embargo, se mencionan a continuación: D1 (Transparencia de Procesos y Procedimientos), D2 (Transparencia de Información y Datos), D3 (Transparencia de Decisiones y Fundamentos), D4 (Transparencia Institucional y de Gestión).

En la Tabla 7, se puede observar que, respecto a la Transparencia de Información y Datos (D1), los niveles de respuesta se distribuyen de la siguiente manera: 35.71% (25) para alto, 21.43% (15) para medio y 42.86% (30) para bajo; asimismo, para la Transparencia de Procesos y Procedimientos (D2), la clasificación es la siguiente: 32.86% (23) para alto, 21.43% (15) para medio y 45.71% (32) para bajo.

Por otro lado, para la Transparencia de Decisiones y Fundamentos (D3), la desagregación se presenta como: 34.29% (24) para alto, 20.00% (14) para medio y 45.71% (32) para bajo, mientras que para la Transparencia Institucional y de Gestión (D4), se puede

observar una distribución de la siguiente manera: 30.00% (21) para alto, 24.29% (17) para medio y 45.71% (32) para bajo.

Así, es importante apreciar que la Transparencia de Información y Datos (D1) presenta una predominancia del nivel bajo (42.86%), lo que podría reflejar que una parte importante de los usuarios percibe limitaciones en el acceso, claridad o disponibilidad de la información proporcionada por la entidad administradora de justicia. Esta situación podría generar dificultades para que los ciudadanos comprendan adecuadamente el estado de sus trámites, las actuaciones institucionales o los mecanismos de acceso a la información pública. Asimismo, cabe precisar que la Transparencia de Procesos y Procedimientos (D2) también evidencia una mayor concentración en el nivel bajo (45.71%), situación que podría asociarse a percepciones de complejidad, poca claridad o limitada comprensión de los procedimientos institucionales por parte de los usuarios, especialmente en relación con los tiempos, requisitos y etapas de los procesos judiciales.

Ahora bien, es importante apuntar que la Transparencia de Decisiones y Fundamentos (D3) muestra igualmente una predominancia del nivel bajo (45.71%), lo que sugeriría que los participantes consideran insuficiente la explicación o justificación de las decisiones adoptadas por la institución. En ese sentido, la limitada comunicación de los fundamentos de las resoluciones podría influir negativamente en la percepción de legitimidad y objetividad institucional. Por último, es menester indicar que la Transparencia Institucional y de Gestión (D4) presenta también una mayor proporción en el nivel bajo (45.71%), evidenciando posibles percepciones desfavorables respecto a la apertura institucional, la gestión administrativa y la comunicación general desarrollada por la entidad estudiada, lo que podría contribuir al fortalecimiento de percepciones de distanciamiento entre la institución y los usuarios.

Tabla 8

Distribución de la variable de Confianza Institucional (V2) y sus dimensiones (D5, D6, D7, D8, D9 y D10) según nivel (promedio)

Nivel (Promedio)	D5		D6		D7		D8		D9		D10	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Alto	25	35.71	25	35.71	22	31.43	22	31.43	19	27.14	24	34.29
Medio	19	27.14	10	14.29	19	27.14	17	24.29	29	41.43	12	17.14
Bajo	26	37.14	35	50.00	29	41.43	31	44.29	22	31.43	34	48.57
Total	70	100.00	70	100.00	70	100.00	70	100.00	70	100.00	70	100.00

Nota. No se colocan los títulos de las dimensiones para que la tabla pueda ser más legible; sin embargo, se mencionan a continuación: D5 (Competencia Técnica), D6 (Capacidad de Respuesta), D7 (Integridad), D8 (Apertura e Inclusión), D9 (Equidad) y D10 (Independencia Institucional).

En la Tabla 8, se puede visualizar que, respecto a la Competencia Técnica (D5), los niveles de respuesta se distribuyen de la siguiente manera: 35.71% (25) para alto, 27.14% (19) para medio y 37.14% (26) para bajo; asimismo, para la Capacidad de Respuesta (D6), la clasificación es la siguiente: 35.71% (25) para alto, 14.29% (10) para medio y 50.00% (35) para bajo. Asimismo, para la Integridad (D7), la desagregación se presenta como: 31.43% (22) para alto, 27.14% (19) para medio y 41.43% (29) para bajo.

Por otro lado, para la Apertura e Inclusión (D8), se puede observar una distribución de la siguiente manera: 31.43% (22) para alto, 24.29% (17) para medio y 44.29% (31) para bajo. De la misma manera, en lo que concierne a la Equidad (D9), los niveles de respuesta se distribuyen de la siguiente manera: 27.14% (19) para alto, 41.43% (29) para medio y 31.43% (22) para bajo. Finalmente, para la Independencia Institucional (D10), la desagregación se presenta como: 34.29% (24) para alto, 17.14% (12) para medio y 48.57% (34) para bajo.

Así, es importante apreciar que la Competencia Técnica (D5) presenta una distribución relativamente equilibrada entre el nivel alto (35.71%) y el nivel bajo (37.14%), lo que podría evidenciar percepciones divididas respecto a la preparación, capacidad profesional y eficacia técnica del personal de la entidad administradora de justicia. En ese sentido, mientras algunos usuarios consideran que la institución cuenta con personal capacitado y competente para

atender los procesos judiciales, otros perciben deficiencias vinculadas a la calidad de atención, precisión técnica o eficiencia en el desarrollo de las actuaciones institucionales. Asimismo, cabe precisar que la Capacidad de Respuesta (D6) evidencia una predominancia del nivel bajo (50.00%), situación que podría asociarse a percepciones de demora, limitada rapidez de atención o insuficiente capacidad institucional para responder oportunamente a las necesidades de los usuarios. Ello resulta relevante considerando que la lentitud en los trámites y la escasa orientación al ciudadano suelen constituir factores que afectan negativamente la percepción del desempeño institucional en entidades de justicia.

Ahora bien, es importante apuntar que la Integridad (D7) muestra una mayor concentración en el nivel bajo (41.43%), lo que sugeriría que una parte importante de los participantes mantiene dudas respecto a la honestidad, imparcialidad o comportamiento ético de la institución y sus funcionarios. Esta situación podría encontrarse influenciada por la persistente percepción social de corrupción y falta de transparencia que históricamente afecta la imagen del sistema judicial peruano. Finalmente, es menester indicar que la Apertura e Inclusión (D8) también presenta predominancia del nivel bajo (44.29%), evidenciando posibles percepciones de limitada participación, escasa comunicación institucional o insuficiente inclusión de los usuarios dentro de los procesos y espacios de interacción promovidos por la entidad. Lo anterior podría generar una sensación de distanciamiento entre la institución y la ciudadanía usuaria de sus servicios.

De la misma manera, en lo que concierne a la Equidad (D9), se aprecia una mayor concentración en el nivel medio (41.43%), lo que podría indicar percepciones intermedias respecto al trato justo e imparcial brindado por la institución, reflejando que los participantes no presentan una valoración completamente favorable ni totalmente desfavorable sobre esta dimensión. Esto podría deberse a experiencias heterogéneas de atención y resolución de casos entre los distintos usuarios. Finalmente, en relación con la Independencia Institucional (D10),

predomina el nivel bajo (48.57%), lo que podría reflejar que una parte considerable de los usuarios percibe posibles influencias externas o limitaciones en la autonomía de la entidad administradora de justicia al momento de ejercer sus funciones y tomar decisiones. Dicha percepción podría estar asociada al contexto nacional de cuestionamientos públicos sobre presiones políticas, intereses externos o falta de autonomía en determinadas instituciones del sistema de justicia.

Tabla 9

Estimación de la Confiabilidad de las variables de Percepción de Transparencia (V1) y Confianza Institucional (V2) mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach

Variable	α
V1. Percepción de Transparencia	0.955
V2. Confianza Institucional	0.972

En la Tabla 9, se observa que la variable Percepción de Transparencia (V1) obtuvo un coeficiente de 0.955, lo que indica un excelente nivel de consistencia interna entre los ítems que conforman el instrumento. Por su parte, la variable Confianza Institucional (V2) alcanzó un coeficiente de 0.972, lo que representa un excelente nivel de consistencia interna, garantizando que los ítems utilizados miden de manera consistente ambos constructos evaluados, en este caso las variables de interés (Hernández Sampieri y Mendoza, 2019). De esta manera, siguiendo lo dispuesto por Sierra Bravo (2001), se concluye que ambos resultados evidencian que el instrumento aplicado cumple con los estándares mínimos de los niveles de consistencia interna, lo que permite asegurar la precisión y estabilidad de los datos recolectados para el análisis de las variables de estudio.

Tabla 10

Prueba de normalidad de las variables de Percepción de Transparencia (V1) y la Confianza Institucional (V2) mediante Kolmogorov-Smirnov

Variable	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1. Percepción de Transparencia	0.196	68	< 0.001
V2. Confianza Institucional	0.194	68	< 0.001

En la Tabla 10, se presentan los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov–Smirnov aplicada a las variables del estudio, debido a que la muestra fue de 70 participantes. Para la variable Percepción de Transparencia (V1), el valor de significancia obtenido ($p < 0.001$) es inferior al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), lo que permite rechazar la hipótesis nula de normalidad. De igual manera, para la variable Confianza Institucional (V2), el valor de significancia obtenido ($p < 0.001$) resulta inferior al nivel crítico establecido, por lo que se rechaza la hipótesis nula de normalidad.

De esta manera, considerando que ambas variables no cumplen con el supuesto de normalidad, se optó por emplear pruebas no paramétricas para el análisis inferencial. De acuerdo con Field (2018) y Hair et al. (2019), cuando los datos no siguen una distribución normal, los métodos no paramétricos resultan adecuados y permiten obtener estimaciones robustas. En ese sentido, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para analizar la relación entre las variables del estudio y sus respectivas dimensiones.

Tabla 11

Resultados de la correlación de Spearman entre las variables de Percepción de Transparencia (V1) y Confianza Institucional (V2)

Correlación de Spearman	
Coefficiente de correlación	0.853
Sig. (bilateral)	< 0.001
N	70

En la Tabla 11, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($\rho = 0.853$) evidencia la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa ($p <$

0.001) entre ambas variables, indicando que mayores niveles de Percepción de Transparencia (V1) tienden a asociarse con mayores niveles de Confianza Institucional (V2) en los participantes. Lo anteriormente mencionado puede explicarse debido a que, en instituciones vinculadas a la administración de justicia, la percepción de transparencia suele constituir uno de los principales factores asociados al fortalecimiento de la confianza institucional.

En ese sentido, cuando los usuarios perciben que la entidad comunica de manera clara la información, permite el acceso a los procedimientos, explica adecuadamente sus decisiones y actúa con apertura institucional, tienden a desarrollar una percepción más favorable respecto a la legitimidad, confiabilidad y credibilidad de la institución. Por el contrario, las percepciones de opacidad, demora o limitada rendición de cuentas podrían contribuir al deterioro de la confianza de los ciudadanos hacia la entidad administradora de justicia.

Asimismo, la magnitud de la correlación evidencia una elevada asociación entre ambas variables dentro de la muestra analizada. No obstante, este resultado debe interpretarse con cautela, considerando que ambas variables fueron medidas mediante instrumentos de autorreporte tipo Likert aplicados simultáneamente a los mismos participantes, por lo que no puede descartarse la posible influencia de sesgo de método común.

En relación con la hipótesis general del estudio, estos resultados permiten confirmar la existencia de una asociación positiva entre la Percepción de Transparencia (V1) y la Confianza Institucional (V2). Asimismo, debido a que el nivel de significancia obtenido es inferior al valor crítico establecido ($p < 0.05$), se acepta la hipótesis general de investigación, concluyéndose que niveles de Percepción de Transparencia (V1) más favorables se asocian significativamente con mayores niveles de Confianza Institucional (V2) en el contexto de la investigación.

Tabla 12

Resultados de la correlación de Spearman entre las dimensiones de la variable de Percepción de Transparencia (D1, D2, D3, D4) y la variable de Confianza Institucional (V2)

Dimensión	Correlación de Spearman	V2. Confianza Institucional
D1. Transparencia de Información y Datos	Coefficiente de correlación	0.851
	Sig. (bilateral)	< 0.001
	N	70
D2. Transparencia de Procesos y Procedimientos	Coefficiente de correlación	0.839
	Sig. (bilateral)	< 0.001
	N	70
D3. Transparencia de Decisiones y Fundamentos	Coefficiente de correlación	0.811
	Sig. (bilateral)	< 0.001
	N	70
D4. Transparencia Institucional y de Gestión	Coefficiente de correlación	0.804
	Sig. (bilateral)	< 0.001
	N	70

En la Tabla 12, se observan los coeficientes de correlación de Spearman obtenidos entre cada dimensión de Percepción de Transparencia (V1) y Confianza Institucional (V2), los cuales se detallan a continuación.

La Transparencia de Información y Datos (D1) presenta una relación positiva, de magnitud muy fuerte y estadísticamente significativa con la Confianza Institucional (V2) ($\rho = 0.851$; $p < 0.001$). Este resultado se asocia con el hecho de que la disponibilidad clara y accesible de información institucional permite que los usuarios comprendan mejor las actuaciones de la entidad administradora de justicia, reduciendo percepciones de incertidumbre u opacidad respecto a su funcionamiento. En ese sentido, el acceso a información clara y verificable se perfila como uno de los componentes más relevantes vinculados a la confianza institucional dentro del contexto estudiado.

De la misma manera, la Transparencia de Procesos y Procedimientos (D2) evidencia una relación positiva, de magnitud muy fuerte y estadísticamente significativa con la Confianza Institucional (V2) ($\rho = 0.839$; $p < 0.001$). Ello se explica en que esta dimensión permite a los usuarios conocer las etapas, requisitos y mecanismos involucrados en los trámites y actuaciones judiciales, lo cual se asocia con una mayor percepción de orden, previsibilidad y legitimidad

institucional. En consecuencia, las percepciones de complejidad, demora o poca claridad procedimental estarían vinculadas con menores niveles de confianza institucional en los usuarios.

Por otro lado, la Transparencia de Decisiones y Fundamentos (D3) muestra una relación positiva, de magnitud muy fuerte y estadísticamente significativa con la Confianza Institucional (V2) ($p = 0.811$; $p < 0.001$), lo cual se sustenta en que esta dimensión favorece que los usuarios comprendan las razones, criterios y fundamentos de las actuaciones y resoluciones institucionales. Así, cuando las decisiones son percibidas como justificadas, coherentes y suficientemente explicadas, los ciudadanos tienden a considerar que la institución actúa de manera más legítima y objetiva, lo que se relacionaría con una mayor confianza hacia la entidad administradora de justicia.

Finalmente, la Transparencia Institucional y de Gestión (D4) presenta una relación positiva, de magnitud muy fuerte y estadísticamente significativa con la Confianza Institucional (V2) ($p = 0.804$; $p < 0.001$). Este hallazgo se vincula con la percepción general de apertura, organización y rendición de cuentas desarrollada por la entidad estudiada: cuando los usuarios consideran que la institución gestiona adecuadamente la información y mantiene mecanismos visibles de gestión, se observan mayores niveles de confianza institucional asociados a dicha percepción.

En relación con la hipótesis específica 2 del estudio, a partir de los resultados obtenidos, se acepta en su totalidad, debido a que la totalidad de las 4 dimensiones de la Percepción de Transparencia (V1) presentan relaciones estadísticamente significativas con Confianza Institucional (V2).

Tabla 13

Resultados de la correlación de Spearman entre las dimensiones de la variable de Confianza Institucional (D5, D6, D7, D8, D9, D10) y la variable de Percepción de Transparencia (V1)

Dimensión	Correlación de Spearman	V1. Percepción de Transparencia
D5. Competencia Técnica	Coefficiente de correlación	0.816
	Sig. (bilateral)	< 0.001
	N	70
D6. Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	0.821
	Sig. (bilateral)	< 0.001
	N	70
D7. Integridad	Coefficiente de correlación	0.804
	Sig. (bilateral)	< 0.001
	N	70
D8. Apertura e Inclusión	Coefficiente de correlación	0.821
	Sig. (bilateral)	< 0.001
	N	70
D9. Equidad	Coefficiente de correlación	0.832
	Sig. (bilateral)	< 0.001
	N	70
D10. Independencia Institucional	Coefficiente de correlación	0.817
	Sig. (bilateral)	< 0.001
	N	70

En la Tabla 13, se observan los coeficientes de correlación de Spearman obtenidos entre cada dimensión de Confianza Institucional (V2) y Percepción de Transparencia (V1), los cuales se detallan a continuación.

La Competencia Técnica (D5) presenta una relación positiva, de magnitud muy fuerte y estadísticamente significativa con la Percepción de Transparencia (V1) ($\rho = 0.816$; $p < 0.001$). Ello se asocia con que la percepción de un personal capacitado, con conocimiento especializado y capacidad profesional para resolver los procesos institucionales, favorece que las actuaciones de la entidad sean interpretadas como más ordenadas, claras y confiables, lo cual se relaciona con una mayor percepción de transparencia.

De la misma manera, la Capacidad de Respuesta (D6) evidencia una relación positiva, de magnitud muy fuerte y estadísticamente significativa con la Percepción de Transparencia (V1) ($\rho = 0.821$; $p < 0.001$). Esta dimensión refleja la habilidad de la institución para atender oportunamente las necesidades, consultas y requerimientos de los ciudadanos; así, la rapidez,

accesibilidad y disposición institucional para resolver trámites o inquietudes se asociarían con una mayor percepción de apertura y claridad institucional.

Por otro lado, la Integridad (D7) muestra una relación positiva, de magnitud muy fuerte y estadísticamente significativa con la Percepción de Transparencia (V1) ($\rho = 0.804$; $p < 0.001$), la cual se sustenta en que esta dimensión se encuentra asociada con percepciones de honestidad, ética e imparcialidad en las actuaciones de la entidad. En ese sentido, la percepción de comportamientos éticos y transparentes se relacionaría con una mayor legitimidad institucional frente a los usuarios.

Asimismo, la Apertura e Inclusión (D8) presenta una relación positiva, de magnitud muy fuerte y estadísticamente significativa con la Percepción de Transparencia (V1) ($\rho = 0.821$; $p < 0.001$). Esta dimensión favorece la percepción de cercanía institucional, participación ciudadana y acceso equitativo a la información y a los servicios brindados por la entidad, lo cual se asociaría con percepciones más favorables respecto a la transparencia institucional.

En la misma línea, la Equidad (D9) evidencia una relación positiva, de magnitud muy fuerte y estadísticamente significativa con la Percepción de Transparencia (V1) ($\rho = 0.832$; $p < 0.001$). Esta dimensión se vincula con la percepción de justicia, imparcialidad y trato igualitario dentro de los procedimientos institucionales; así, la ausencia de favoritismos y la igualdad de trato entre usuarios se relacionarían con una valoración más positiva de la transparencia institucional.

Finalmente, la Independencia Institucional (D10) presenta una relación positiva, de magnitud muy fuerte y estadísticamente significativa con la Percepción de Transparencia (V1) ($\rho = 0.817$; $p < 0.001$). Esta dimensión representa la percepción de autonomía y ausencia de influencias externas en la toma de decisiones institucionales, por lo que la independencia frente

a intereses políticos o particulares se asociaría con una mayor percepción de transparencia institucional.

En relación con la hipótesis específica 3 del estudio, a partir de los resultados obtenidos, se acepta en su totalidad, debido a que la totalidad de las 6 dimensiones de Confianza Institucional (V2) presentan relaciones estadísticamente significativas con la Percepción de Transparencia (V1).

Discusión y Conclusiones

Al analizar la relación entre la transparencia de información y datos y la confianza institucional de los usuarios del Poder Judicial en Chimbote, en el año 2025, los resultados evidenciaron una relación positiva y significativa, sustentada en un coeficiente de correlación de 0.851 y un nivel de significancia de 0.000. Este hallazgo permite sostener que, en la medida en que la institución brinda información más clara, accesible y verificable, los usuarios desarrollan mayores niveles de confianza hacia la entidad. No obstante, esta relación no debe interpretarse como un efecto automático o estrictamente causal, debido a que el diseño correlacional y transversal del estudio únicamente permite identificar asociación entre variables. En ese sentido, la transparencia informativa puede comprenderse como un mecanismo que reduce la incertidumbre y mejora la percepción de credibilidad institucional, especialmente en contextos donde históricamente ha predominado la desconfianza hacia el sistema de justicia.

Estos resultados guardan coherencia con Grimmelikhuijsen y Meijer (2014), quienes sostienen que la transparencia de la información influye de manera significativa en la percepción de competencia institucional. Según dichos autores, la ciudadanía desarrolla mayores niveles de confianza cuando la información pública es clara, comprensible y oportuna. De manera similar, Bouckaert y Van de Walle (2003) argumentan que la satisfacción de los usuarios depende en gran medida de la especificidad y claridad de la información

proporcionada por las instituciones públicas. En consecuencia, los resultados obtenidos sugieren que la confianza institucional no solo depende de la existencia de información pública, sino de la calidad, utilidad y comprensión de dicha información para los ciudadanos.

En términos de magnitud, cabe precisar que la comparación directa entre el coeficiente hallado en el presente estudio ($\rho = 0.851$) y los resultados de Grimmelikhuijsen y Meijer (2014) no resulta plenamente equivalente, dado que dichos autores emplearon un diseño experimental cuyos resultados se reportan mediante pruebas de diferencia de medias (ANOVA) entre grupos expuestos a distintos niveles de transparencia, y no mediante un coeficiente de correlación entre variables continuas. Esta diferencia metodológica impide una comparación numérica directa de magnitudes; sin embargo, es razonable esperar que un diseño correlacional como el presente, que mide percepciones acumuladas de ambas variables reportadas por el mismo grupo de usuarios en un único momento, tienda a producir asociaciones de mayor magnitud que un diseño experimental que aísla el efecto causal de una manipulación puntual y controlada de la transparencia. Por ello, la elevada magnitud del vínculo hallado en Chimbote no debe interpretarse como evidencia de un efecto causal más fuerte que el reportado por dichos autores, sino como reflejo de las diferencias estructurales entre ambos tipos de diseño.

Asimismo, los resultados descriptivos permiten profundizar el análisis, ya que la mayoría de los encuestados calificó la transparencia de información y datos como ‘mala’ o ‘regular’, mientras que la confianza institucional se concentró principalmente en niveles ‘medios’ y ‘altos’. Esta situación evidencia que, aunque la confianza institucional todavía logra sostenerse parcialmente, existe una brecha importante entre las expectativas ciudadanas y la percepción real de transparencia. Por tanto, la confianza observada podría ser una confianza frágil o condicionada, susceptible de deteriorarse si la institución no fortalece sus mecanismos de acceso, claridad y difusión de la información.

Desde una perspectiva conceptual, Fox (2018) señala que la transparencia implica no solo la disponibilidad de información, sino también la posibilidad de que los ciudadanos comprendan y evalúen las acciones institucionales. Bajo esta lógica, los hallazgos del estudio permiten afirmar que la transparencia informativa constituye un elemento estratégico para recuperar legitimidad y fortalecer la relación entre ciudadanía e instituciones judiciales, especialmente en contextos donde persisten percepciones de opacidad y desconfianza.

Al analizar la relación entre la transparencia de procesos y procedimientos y la confianza institucional de los usuarios, se encontró una relación positiva y significativa, reflejada en un coeficiente de Spearman de 0.839 y un nivel de significancia de 0.000. Este resultado demuestra que la claridad y apertura en la ejecución de los procedimientos institucionales se asocian con el fortalecimiento de la confianza ciudadana. En una entidad administradora de justicia, los procedimientos representan el principal espacio de interacción entre el ciudadano y la institución; por ello, cuando estos son percibidos como comprensibles, ordenados y previsibles, disminuye la sensación de arbitrariedad y aumenta la percepción de legitimidad institucional.

La relevancia de este hallazgo se fortalece al considerar que, en los resultados descriptivos, más del 85.00% de los encuestados percibió la transparencia de procesos y procedimientos como ‘mala’ o ‘regular’. Esto evidencia que los usuarios todavía identifican dificultades para comprender el funcionamiento interno de la entidad, los tiempos de respuesta o los criterios aplicados en sus actuaciones. En consecuencia, la relación hallada no solo refleja una asociación estadística, sino también una necesidad institucional concreta: mejorar la comunicación y visibilidad de los procedimientos para reducir incertidumbre y fortalecer la seguridad jurídica percibida por los ciudadanos.

Estos resultados coinciden con Kavanagh et al. (2020), quienes sostienen que la transparencia en los procesos institucionales fortalece la percepción de confiabilidad y

legitimidad pública. Del mismo modo, Morales et al. (2023) concluyen que las limitaciones en la apertura procedimental afectan negativamente la confianza ciudadana, especialmente cuando los ciudadanos no logran identificar cómo se desarrollan los procesos internos o cómo se toman las decisiones administrativas. En ese sentido, la transparencia procedimental adquiere un valor estratégico porque permite que los usuarios perciban coherencia, legalidad y equidad en las actuaciones institucionales.

Desde el plano teórico, Addink (2019) sostiene que la transparencia de procesos fortalece la previsibilidad y la equidad administrativa al garantizar actuaciones ajustadas a principios de legalidad y coherencia. Bajo esta perspectiva, los resultados del estudio permiten afirmar que la transparencia procedimental no solo cumple una función informativa, sino también legitimadora, ya que se asocia con una mayor percepción, por parte de los ciudadanos, de una institución más justa, organizada y confiable.

Al analizar la relación entre la transparencia de decisiones y fundamentos y la confianza institucional de los usuarios, se identificó una relación positiva y significativa, sustentada en un coeficiente de Spearman de 0.811 y una significancia de 0.000. Este hallazgo demuestra que cuando las decisiones institucionales son explicadas de manera clara, razonada y accesible, la confianza de los ciudadanos tiende a incrementarse considerablemente. En el ámbito judicial, este resultado adquiere especial importancia debido a que la legitimidad de las decisiones no depende únicamente de su contenido, sino también de la capacidad de la institución para justificar públicamente sus fundamentos y criterios de actuación.

La importancia de esta dimensión radica en que la ciudadanía no solo espera resultados, sino también explicaciones comprensibles sobre cómo y por qué se adoptan determinadas decisiones. En contextos donde predominan percepciones de corrupción, favoritismo o arbitrariedad, la ausencia de fundamentación pública puede incrementar la desconfianza y debilitar la legitimidad institucional. Por ello, la transparencia decisional cumple una función

esencial al permitir que los ciudadanos comprendan la racionalidad detrás de las actuaciones institucionales y perciban mayor imparcialidad en la administración de justicia.

Los hallazgos obtenidos guardan relación con lo planteado por Kavanagh et al. (2020), quienes identificaron que la integridad y claridad en la toma de decisiones constituyen factores determinantes para la construcción de confianza institucional. Del mismo modo, Morales et al. (2023) sostienen que la ausencia de información sobre los fundamentos de las decisiones públicas genera percepciones de opacidad y reduce la credibilidad institucional. En consecuencia, los resultados del presente estudio reafirman que la confianza ciudadana depende en gran medida de la percepción de honestidad, coherencia y justificación de las decisiones institucionales.

A nivel conceptual, Porumbescu et al. (2022) afirman que explicar públicamente los fundamentos de las decisiones fortalece la rendición de cuentas y legitima la actuación de las autoridades. Bajo esta perspectiva, la transparencia decisional no debe entenderse únicamente como la publicación de resultados o resoluciones, sino como la posibilidad de que el ciudadano comprenda el razonamiento institucional detrás de cada actuación. En consecuencia, los resultados permiten sostener que la explicación clara y accesible de las decisiones constituye un mecanismo clave para fortalecer la legitimidad y la confianza en las instituciones de justicia.

Al analizar la relación entre la transparencia institucional y de gestión y la confianza institucional de los usuarios, se encontró una relación positiva y significativa, reflejada en un coeficiente de 0.804 y una significancia de 0.000. Aunque esta dimensión presentó el coeficiente más bajo entre las dimensiones de transparencia evaluadas, la relación sigue siendo fuerte y estadísticamente significativa, lo que demuestra que la forma en que la institución gestiona y comunica sus acciones se asocia con la confianza de los ciudadanos.

Este resultado permite comprender que la confianza institucional no depende únicamente de acciones aisladas de transparencia, sino de una percepción integral sobre la

gestión, coherencia y responsabilidad institucional. En otras palabras, los ciudadanos valoran no solo la disponibilidad de información, sino también la consistencia entre lo que la institución comunica y lo que efectivamente realiza. Por ello, cuando la gestión institucional es percibida como abierta, coherente y orientada a la rendición de cuentas, la legitimidad institucional tiende a fortalecerse.

Los resultados descriptivos refuerzan esta interpretación, ya que la transparencia institucional y de gestión presentó los niveles más altos de percepción negativa o regular entre todas las dimensiones analizadas. Esto evidencia que los usuarios aún perciben limitaciones en la forma en que la institución comunica sus acciones, administra sus recursos y evidencia sus resultados. En consecuencia, la relación encontrada refleja la necesidad de consolidar mecanismos permanentes de transparencia organizacional que permitan proyectar mayor eficiencia, responsabilidad y compromiso con la ciudadanía.

Estos hallazgos coinciden con lo planteado por Buleje (2023), quien sostiene que las deficiencias en transparencia y gestión institucional erosionan la confianza ciudadana y profundizan la percepción de corrupción en las entidades públicas. De igual manera, Peters (2024) afirma que la confianza institucional se fortalece cuando las organizaciones promueven apertura, comunicación bidireccional y participación ciudadana. Bajo esta lógica, la transparencia institucional no debe limitarse a la publicación de información administrativa, sino que debe incluir mecanismos de interacción y retroalimentación con los ciudadanos.

Finalmente, al determinar la relación entre la percepción de transparencia y la confianza institucional de los usuarios, los resultados evidenciaron una relación positiva y significativa, sustentada en un coeficiente de 0.853 y una significancia de 0.000. Este valor representa la asociación más fuerte encontrada en el estudio, lo que confirma que la transparencia, entendida de manera integral, constituye un factor determinante para fortalecer la confianza institucional en el contexto de la administración de justicia.

Sin embargo, este resultado debe interpretarse considerando la complejidad de la relación entre ambas variables. La transparencia no genera automáticamente confianza, sino que actúa como una condición que favorece la legitimidad institucional cuando se acompaña de integridad, eficiencia, equidad y capacidad de respuesta. En ese sentido, el alto coeficiente encontrado sugiere que los usuarios valoran significativamente la apertura institucional como una señal de honestidad, responsabilidad y compromiso democrático, especialmente en un contexto nacional caracterizado por elevados niveles de desconfianza hacia el sistema judicial.

Los resultados obtenidos coinciden con Grimmeliikhuijsen y Meijer (2014), quienes sostienen que la transparencia fortalece la percepción de confiabilidad institucional, aunque sus efectos pueden variar según el contexto y la experiencia ciudadana. Asimismo, Erkkilä (2020) advierte que la relación entre transparencia y confianza es multifactorial y depende de factores sociales, políticos e institucionales. Precisamente por ello, la fortaleza de la relación encontrada en Chimbote adquiere relevancia, ya que evidencia que, en contextos de crisis de legitimidad, la transparencia puede convertirse en un mecanismo de recuperación de la credibilidad institucional.

Con relación a la magnitud de esta asociación, resulta pertinente contrastarla cuantitativamente con los hallazgos de estudios previos, considerando las diferencias metodológicas entre ellos. En el caso de Morales et al. (2023), quienes analizaron el modelo de gestión de gobierno abierto en municipalidades peruanas mediante un análisis de regresión sobre una muestra probabilística de 319 municipalidades, se reportó que la confianza ciudadana quedaba explicada en un 32.5% (R^2) por dicho modelo. Al transformar el coeficiente de correlación obtenido en el presente estudio a su equivalente en proporción de varianza compartida ($\rho^2 = 0.853^2 \approx 0.728$), se observa que la asociación entre percepción de transparencia y confianza institucional en el contexto de Chimbote resulta considerablemente más fuerte que la reportada por Morales et al. (2023) (72.8% frente a 32.5% de varianza

explicada). Esta diferencia podría explicarse por distinciones metodológicas relevantes: el estudio de Morales et al. (2023) evaluó la implementación objetiva de prácticas de gobierno abierto a nivel municipal, mientras que el presente estudio midió percepciones subjetivas de ambas variables reportadas por un mismo grupo de usuarios, lo cual tiende a generar asociaciones de mayor magnitud por compartir la fuente de medición. Asimismo, la naturaleza del sector estudiado —la administración de justicia, caracterizada por elevados niveles de desconfianza estructural— podría intensificar la sensibilidad de los usuarios ante señales de transparencia, en comparación con el ámbito municipal general analizado por dichos autores.

Además, los resultados descriptivos mostraron que la transparencia fue percibida mayoritariamente como ‘mala’ o ‘regular’, mientras que la confianza institucional presentó una tendencia más favorable. Esta diferencia permite inferir que la confianza institucional todavía logra sostenerse parcialmente debido a otros elementos asociados al rol del sistema de justicia; sin embargo, también evidencia que dicha confianza podría deteriorarse progresivamente si no se fortalecen las prácticas de transparencia institucional. Por tanto, la transparencia no solo aparece como un requisito normativo o administrativo, sino como una necesidad estratégica para garantizar legitimidad, estabilidad y sostenibilidad institucional.

Limitaciones

Una de las principales limitaciones del estudio estuvo relacionada con el acceso y disponibilidad de los usuarios de la entidad administradora de justicia al momento de la aplicación del instrumento, debido a restricciones vinculadas al tiempo de permanencia de los participantes dentro de las instalaciones del Poder Judicial y a la naturaleza dinámica de la atención institucional. Ello implicó que la recolección de información se realizara en un único momento temporal y mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, lo que limita la generalización de los resultados hacia la totalidad de usuarios de la entidad, así como hacia otros contextos institucionales o sedes judiciales del país.

Asimismo, debe considerarse como limitación la posible presencia de sesgo de método común, debido a que las variables percepción de transparencia y confianza institucional fueron medidas mediante instrumentos con escala tipo Likert, aplicados a los mismos participantes y en un mismo momento. Esta característica del diseño podría haber contribuido a incrementar las asociaciones observadas entre ambas variables y sus dimensiones, aspecto particularmente relevante considerando la magnitud elevada y relativamente homogénea de las correlaciones obtenidas. Por ello, estos resultados deben interpretarse como asociaciones entre las percepciones reportadas por los participantes, sin descartar la posible influencia del método de medición empleado.

De manera relacionada, el estudio presenta una limitación respecto a la validez discriminante entre la percepción de transparencia y la confianza institucional. Si bien ambas variables fueron conceptualizadas y operacionalizadas como constructos distintos, la elevada asociación encontrada entre ellas y sus dimensiones, así como la ausencia de participantes que presentaran niveles opuestos —alto en una variable y bajo en la otra—, podrían indicar cierto grado de solapamiento entre ambos constructos. En ese sentido, no puede descartarse que las respuestas recojan parcialmente una valoración general favorable o desfavorable de los participantes hacia la institución, además de los componentes específicos de transparencia y confianza que se pretendió medir. Este aspecto debe ser considerado al interpretar la magnitud de las relaciones encontradas.

Por otro lado, los resultados del estudio abren nuevas posibilidades para futuras líneas de investigación. En particular, se recomienda profundizar en el análisis de variables complementarias que no fueron abordadas directamente, tales como la percepción de corrupción, satisfacción con el servicio judicial, duración de los procesos, calidad de atención o experiencias previas de litigio. Asimismo, futuros estudios podrían incorporar diseños longitudinales, metodologías mixtas o fuentes de información diferenciadas que permitan

reducir potenciales sesgos derivados del uso de un mismo método de medición. Del mismo modo, sería pertinente profundizar en la evaluación de la validez discriminante de los instrumentos empleados, a fin de determinar con mayor precisión la diferenciación empírica entre transparencia y confianza institucional, así como realizar comparaciones entre distintas entidades administradoras de justicia o diferentes regiones del país.

Respecto a las conclusiones, primero, se concluye que existe una relación positiva, de magnitud muy fuerte y estadísticamente significativa entre la percepción de transparencia y la confianza institucional. Los resultados de la correlación de Spearman evidenciaron un coeficiente de $\rho = 0.853$ con un nivel de significancia $p < 0.001$, lo que indica que mayores niveles de percepción de transparencia suelen asociarse con mayores niveles de confianza institucional en los usuarios del Poder Judicial del distrito de Chimbote. Este hallazgo confirma que la transparencia institucional constituye un componente fundamental para el fortalecimiento de la legitimidad, credibilidad y confianza ciudadana dentro de las entidades administradoras de justicia.

Segundo, se constata que las variables percepción de transparencia y confianza institucional se distribuyen en distintos niveles dentro de la muestra estudiada, predominando principalmente los niveles bajos en ambas variables. En efecto, el 52.86% de los participantes percibió un nivel bajo de percepción de transparencia y el 55.71% un nivel bajo de confianza institucional. Asimismo, la distribución conjunta evidenció que el 51.43% de los usuarios presentó simultáneamente niveles bajos en ambas variables, mientras que el 32.86% manifestó niveles altos en ambas. Estos resultados permiten aceptar la primera hipótesis específica de investigación, evidenciando que las percepciones de los usuarios respecto a la transparencia y la confianza institucional presentan tendencias claramente diferenciadas dentro de la entidad administradora de justicia estudiada.

Tercero, se verifica que las dimensiones de la percepción de transparencia —transparencia de información y datos, transparencia de procesos y procedimientos, transparencia de decisiones y fundamentos, y transparencia institucional y de gestión— mantienen relaciones positivas y estadísticamente significativas con la confianza institucional. De manera específica, la dimensión transparencia de información y datos presentó la asociación más intensa con la confianza institucional ($\rho = 0.851$; $p < 0.001$), seguida de transparencia de procesos y procedimientos ($\rho = 0.839$; $p < 0.001$), transparencia de decisiones y fundamentos ($\rho = 0.811$; $p < 0.001$) y transparencia institucional y de gestión ($\rho = 0.804$; $p < 0.001$). Estos resultados evidencian que la claridad de la información, el acceso a los procedimientos, la explicación de las decisiones y la apertura institucional representan elementos clave para fortalecer la confianza de los usuarios hacia la entidad estudiada.

Cuarto, se confirma que las dimensiones de la confianza institucional —competencia técnica, capacidad de respuesta, integridad, apertura e inclusión, equidad e independencia institucional— se relacionan de manera positiva y significativa con la percepción de transparencia. Los resultados evidencian que todas las dimensiones presentan asociaciones estadísticamente significativas con la percepción de transparencia, destacando principalmente la dimensión equidad ($\rho = 0.832$; $p < 0.001$), seguida de capacidad de respuesta ($\rho = 0.821$; $p < 0.001$), apertura e inclusión ($\rho = 0.821$; $p < 0.001$), independencia institucional ($\rho = 0.817$; $p < 0.001$), competencia técnica ($\rho = 0.816$; $p < 0.001$) e integridad ($\rho = 0.804$; $p < 0.001$). En consecuencia, se evidencia que percepciones favorables respecto a la justicia, imparcialidad, ética institucional, capacidad de atención y autonomía de la entidad se encuentran estrechamente vinculadas con mayores niveles de percepción de transparencia dentro del contexto estudiado.

Referencias

- Addink, H. (2019). *Good governance: Concept and context*. Oxford University Press.
https://books.google.com.pe/books?id=h7UowQEACAAJ&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Aguilar Moreno, E., Ghezzi, A., Gemo, M., Tallacchini, M. & Guimaraes Pereira, A. (2014). *Institutional trust: beyond transparency*. European Comission.
<https://doi.org/10.2788/291053>
- Alfie, A. (2020). *Más de la mitad de las compras del Estado por la pandemia fueron para ocho empresas*. Clarin. https://www.clarin.com/politica/mitad-compras pandemia empresas_0_naNxuHCqm.html
- Arias Gonzalez, J. L. y Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting
- Banco Mundial (2020). *Brasil analiza como fortalecer el control interno para evitar el despilfarro*. Grupo Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2020/12/21/brasil-analizacomofortalecercontrolinternoevitardespilfarro>
- Beltrán Orenes, P. y Martínez Pastor, E. (2017). Organización de la información y sujetos obligados en el Portal de la Transparencia de España. *El profesional de la información*, 26(5), 983-994. <https://doi.org/fptw>
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance': Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329-343. <https://doi.org/10.1177/0020852303693003>

- Buleje Buleje, P. R. (2023). La otra pandemia en el Perú: la corrupción y su impacto en la democracia. *Revista de Ciencia e Investigación en Defensa CAEN*, 4(2), 118-151. <https://doi.org/10.58211/recide.v4i2.108>
- Carrion, G. y Chanamé, R. (2024). *Corruption in Public Administration: Evaluation of its Impact on Government Efficiency. Evolutionary Studies in Imaginative Culture*. https://www.researchgate.net/profile/RicardoChaname/publication/384091447_Corruption_in_Public_Administration_Evaluation_of_its_Impact_on_Government_Efficiency/links/66f222578f4e4465a3c48f87/Corruption-in-Public-Administration-Evaluation-of-its-Impact-on-Government-
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2023). *Situación de Derechos Humanos en Perú en el contexto de las protestas sociales*. <https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/2023/informesituacionddhh-peru.pdf>
- Christensen, T., & Lægreid, P. (2005). Trust in government: The relative importance of service satisfaction, political factors, and demography. *Public Performance & Management Review*, 28(4), 487-511. <https://doi.org/10.1080/15309576.2005.11051848>
- Darbishire, H. (2022). *Spain: Another case of lack of transparency about transparency*. Access Info Europe. <https://www.access-info.org/2022-07-04/spain-another-case-of-lack-of-transparency-about-transparency/>
- Erkkilä, T. (2020). *Transparency in Public Administration*. Oxford Research Encyclopedia of Politics. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.1404>
- Folke, C., Hahn, T., Olsson, P., & Norberg, J. (2005). Adaptive governance of social-ecological systems. *Annual Review of Environment and Resources*, 30(1), 441-473. <https://doi.org/10.1146/annurev.energy.30.050504.144511>

- Fox, J. (2018). The Political Construction of Accountability Keywords. *IDS Bulletin*, 49(2).
<https://bulletin.ids.ac.uk/index.php/idsbo/article/view/2966/Online%20article>
- Fung, A., Graham, M., & Weil, D. (2007). *Full Disclosure: The Perils and Promise of Transparency*. Cambridge University Press.
https://ash.harvard.edu/wpcontent/uploads/2007/01/Full_Disclosure.pdf
- Gómez Reategui, J. F. & Chamoli Falcón, A. W. (2024). Revisión de la literatura sobre blockchain y confianza institucional: Perspectivas desde América Latina. *Aula Virtual*, 5(12). <https://doi.org/10.5281/zenodo.14017506>
- Grimmelikhuijsen, S. (2012). Linking transparency, knowledge and citizen trust in government: An experiment. *International Review of Administrative Sciences*, 78(2), 50-73. <https://doi.org/10.1177/0020852311429667>
- Grimmelikhuijsen, S., & Meijer, A. (2014). Effects of transparency on the perceived trustworthiness of a government organization: Evidence from an online experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(1), 137-157.
<https://doi.org/10.1093/jopart/mus048>
- Gudiño, Z. (2022). El principio constitucional de transparencia en la contratación pública del Ecuador. Un enfoque desde la participación ciudadana. *Universidad y Sociedad*, 14(2).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000200410&script=sci_arttext&tlng=en
- Hair, J. F., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Black, W. C. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2019). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.

- Hernández, E. (2020). *Implicaciones de la Institucionalización del control interno municipal: vigilancia a servidores públicos en los municipios urbanos de México, 2017* [Tesis de maestría, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales]. https://flacso.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1026/255/1/Hernandez_ET.pdf
- Hetherington, M. J. (2005). *Why trust matters: Declining political trust and the demise of American liberalism*. Princeton University Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctv301fkq>
- Hickey, S. & Rivera, A. (2024). *Independent institutions and democratic accountability*. International Institute for Democracy and Electoral Assistance. International IDEA. <https://www.idea.int/sites/default/files/2025-05/independent-institutions.pdf>
- Irrarrazaval, I. y Cruz, F. (2023). *Confianza institucional en Chile: un desafío para el desarrollo*. CEP Chile. https://static.cepchile.cl/uploads/cepchile/2023/12/pder682_-irrazaval.pdf
- Jensen, M., & Meckling, W. (1976). Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305-360. [https://doi.org/10.1016/0304-405X\(76\)90026-X](https://doi.org/10.1016/0304-405X(76)90026-X)
- Kavanagh, J., Carman, K. G., DeYoreo, M., Chandler, N., & Davis, L. E. (2020). *The drivers of institutional trust and distrust: Exploring components of trustworthiness*. RAND Corporation. https://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/research_reports/RRA100/RRA112-7/RAND_RRA112-7.pdf
- Kim, S. (2005). The role of trust in the modern administrative state: An integrative state. *Administration & Society*, 37(5), 611-638. <https://doi.org/10.1177/0095399705278596>
- Levi, M., & Stoker, L. (2000). Political trust and trustworthiness. *Annual Review of Political Science*, 3, 475–507. <https://doi.org/10.1146/annurev.polisci.3.1.475>

Ley N° 2786 (2002). *Ley de transparencia y acceso a la información pública.*

<https://www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/Ley27806.php>

Meijer, A. (2013). Understanding the Complex Dynamics of Transparency. *Public Administration Review*, 73(3), 429–439.

<https://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/407242/puar.12032.pdf?sequence=1>

Merino Delgado, J. y Arriaga Navarrete, R. (2024). Relaciones interinstitucionales para el ejercicio de la transparencia y rendición de cuentas en México. *Estudios en derecho a la información*, (17), 109-136. <https://doi.org/10.22201/ijj.25940082e.2024.17.18784>

Mishra, A. K., & Mishra, K. E. (2013). The research on trust in leadership: The need for context. *Journal of Trust Research*, 3(1), 59–69. 10.1080/21515581.2013.771507

Morales Rocha, J. L., Coyla Zela, M. A., Morillos Valderrama, S. O., y Quispe Mamani, D. (2023). Gobierno abierto en municipalidades del Perú como alternativa para generar confianza en los ciudadanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(102), 459-476. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.2>

Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Trujillo Román, I. R., Romero Delgado, H. E., Medina Bárcena, W. y Novoa Ramírez, E. (2023). Metodología de la investigación total. Cuantitativa – Cualitativa y redacción de tesis. Ediciones de la U

Nye, J. S., Zelikow, P., & King, D. C. (1997). *Why people don't trust government*. Harvard University Press.

Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (2020). *Opinión consultiva N° 29-2020-JUS/DGTAIPD*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1469309/Acceso%20a%20la%20informaci%C3%B3n%20generada%20en%20los%20procesos%20de%20contrataci%C3%B3n%20p%C3%ABlica..pdf>

- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) (2017). *Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust*, OECD Public Governance Reviews. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264268920-en>.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) (2025). *Government at a glance 2025*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/0efd0bcd-en>
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (2023). *Pronunciamiento N° 304-2023-OSCE-DGR*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4962900/Pronunciamiento%20N%C2%B0%20304-2023-OSCE-DGR.pdf?v=1691678472>
- Ortiz Martínez, S. (2024). *Encuesta de Datum: 85% de peruanos no confía en el Poder Judicial*. El Comercio. <https://elcomercio.pe/politica/actualidad/encuesta-datum-internacional-el-85-de-peruanos-no-confia-en-el-poder-judicial-y-el-73-no-confia-en-la-fiscalia-noticia/>
- Osores, J. Buendia, A. Chileter, S. Massa, L. (2023). *Gobierno en línea y nuevas tendencias de la gestión pública: caso peruano*. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.36>
- Otzen, Tamara, y Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- O'Leary, R., Van Slyke, D. & Soonhee, K. (2011). *The Future of Public Administration Around the World*. Georgetown University Press.
- Pérez Curiel, C., Jiménez Marín, G. y Pulido Polo, M. (2021). Corrupción política, liderazgo e influencia en Twitter. Un análisis sobre la transparencia pública en el marco de las elecciones del 28 de abril en España. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 12(2), 209-226. <https://www.doi.org/10.14198/MEDCOM.18087>

- Peters, D. H. (2024). Building trust and trustworthiness in public institutions: Essential elements in placing trust at the heart of health policy and systems. *International Journal of Health Policy and Management*, 13, 1-4. <https://doi.org/10.34172/ijhpm.8782>
- Porumbescu, G., Meijer, A. & Grimmelikhuijsen, S. (2022). *Government Transparency. State of the Art and New Perspectives*. <https://doi.org/10.1017/9781108678568>
- Putnam, R. D., Leonardi, R., & Nonetti, R. Y. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton University Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctt7s8r7>
- Quispe De la Cruz, E. (2020). *Efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional de gobiernos regionales*. https://doi.org/10.37811/cl_rem.v6i5.3239
- Rothstein, B. (2011). *The quality of government: Corruption, social trust, and inequality in international perspective*. University of Chicago Press.
- Rothstein, B., & Stolle, D. (2008). The state and social capital: An institutional theory of generalized trust. *Comparative Politics*, 40(4), 441–459. <http://www.jstor.org/stable/20434095>
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404. <https://doi.org/10.5465/amr.1998.926617>
- Scharpf, F. W. (1999). *Governing in Europe: Effective and democratic?* Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780198295457.001.0001>
- Schnackenberg, A. K., & Tomlinson, E. C. (2016). Organizational transparency: A new perspective on managing trust in organization-stakeholder relationships. *Journal of Management*, 42(7), 1784–1810. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5695959>

- Schoorman, D., Mayer, R. & Davis, J. (1995). An integrative model of Organizational trust: past, present, and future. *Academy of Management Review*, 32(2), 344–354.
<https://www.jstor.org/stable/258792>
- Stiglitz, J. (1999). El papel del gobierno en el desarrollo económico. *Cuadernos de economía*, 18(30), 347-366. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4934902>
- Sucasaire Pilco, J. (2021). Estadística descriptiva para trabajos de investigación. Jorge Sucasaire Pilco
- Tyler, T. R. (2021). *Why people obey the law*. Princeton University Press.
- United Nations (2022). *Transparency*. Committee of Experts on Public Administration. <https://publicadministration.un.org/en/Intergovernmental-Support/Committeeof-Experts-on-Public-Administration/Governance-principles/Addressingcommon-governance-challenges/Transparency>
- United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (ESCAP) (2023). *What is good governance?* <https://www.unescap.org/sites/default/files/good-governance.pdf>
- Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8-9), 891-913. <https://doi.org/10.1081/PAD-120019352>
- Vílchez, M. et al. (2020). Evaluación de la eficiencia en la contratación de obras mediante licitación pública en el gobierno regional Lambayeque, 2017-2019. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 253-259. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1582/1591>
- Zamora, K., & Cornejo, J. (2021). Sostenibilidad de un destino turístico metropolitano: Construcción de indicadores de participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas. *Revista Internacional de Sostenibilidad*, 3(2), 19–44.
<https://doi.org/10.18848/2642-2719/CGP/v03i02/19-44>