



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

La transparencia en el Poder Judicial y la percepción de corrupción por
usuarios externos e internos

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Miguel Angel Morocho Sánchez (ORCID: 0000-0002-8211-1198)

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro (ORCID: 0000-0002-0167-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

Con mucho aprecio a Dios,
a mi familia, al Dr. Abner y
a mi amigo Benito

Miguel

Agradecimiento

A los docentes, personal auxiliar y administrativos de la UCV que de una u otra manera colaboraron con mi formación académica.

El autor

Página del jurado

Declaración de Autenticidad

Yo, **Miguel Angel Morocho Sánchez**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “**Transparencia en el Poder Judicial y la percepción de corrupción por usuarios externos e internos, Lima – 2019**” presentada, en 36 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 22 de diciembre del 2019



Miguel Angel Morocho Sánchez

DNI: 08216974

Índice

Página

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado.....	iv
Declaración de Autenticidad	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. Introducción.....	1
II. Método.....	7
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	7
2.2 Variables y operacionalización.....	8
2.3 Población, muestra y muestreo.....	11
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	12
2.5 Procedimiento.....	14
2.6 Método de análisis de datos.....	14
2.7 Aspectos éticos.....	14
III. Resultados.....	15
3.1 Resultados Descriptivos.....	15
3.2 Resultados inferenciales.....	19
IV. Discusión	25
V. Conclusiones	27
VI. Recomendaciones.....	28
VII. Recomendaciones.....	30
VIII. Anexos.....	33
8.1 Matriz de consistencia	33
8.2 Instrumento de Medición de Variables.....	35
Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis.....	38
Autorización de Publicación de tesis de repositorio	39
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	40
Pantallazo del Software Turnitin	41

Índice de tablas

Tabla 1: Variable transparencia.....	10
Tabla 2: Variable percepción de la corrupción.....	10
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad.....	13
Tabla 4: Distribución de frecuencias de la transparencia en el Poder Judicial.....	15
Tabla 5: Estructura de frecuencias de las dimensiones de transparencia en el Poder Judicial.....	16
Tabla 6: Estructura de rangos de la percepción de la corrupción en el poder judicial...	17
Tabla 7: Estructura de Regularidad de las dimensiones de la percepción de la corrupción en el Poder Judicial.....	18
Tabla 8: Prueba de bondad de ajuste de la transparencia en la percepción de la corrupción por usuarios externos e internos del Poder Judicial.....	19
Tabla 9: Ensayo de variabilidad de Pseudo R cuadrado de la transparencia por repercusión de la percepción de la corrupción en el Poder Judicial.....	20
Tabla 10: Consideración referencias para la experiencia de repercusión de la transparencia en la percepción de la corrupción por los clientes externos e internos del Poder Judicial.....	21
Tabla 11: Consideración referencial para la experiencia de repercusión de la transparencia en la confiabilidad por los usuarios externos e internos del Poder Judicial...	22
Tabla 12: Consideración de referencias para la experiencia de repercusión de la transparencia en la percepción de elementos tangibles por los usuarios externos e internos del Poder Judicial.....	23
Tabla 13: Consideración de referencias para la experiencia de repercusión de la transparencia en la percepción de la capacidad de respuesta por los usuarios externos e internos del Poder Judicial.....	23
Tabla 14: Consideración referencial para la experiencia de repercusión de la transparencia en la percepción de la seguridad por los clientes externos e internos del Poder Judicial.....	24

Índice de figuras

Figura 1: Nivel de la transparencia en el Poder Judicial.....	15
Figura 2: Nivel de las dimensiones de transparencia en el Poder Judicial.....	16
Figura 3: Grados de la apreciación de la corrupción en el Poder Judicial.....	17
Figura 4: Categorías de las magnitudes de la percepción de la corrupción en el Poder Judicial.....	18

RESUMEN

El propósito de la tesis fue establecer la relación entre la falta de transparencia y la corrupción en el Poder Judicial, que es quien se encarga de administrar justicia y control difuso de la Constitución, que es la ley fundamental sobre la que se rige el derecho, la justicia y las normas del país, es por este motivo, la importancia de esta investigación. El tipo de investigación, no experimental, con diseño descriptivo correlacional casual. La muestra de la población estuvo conformada por 151 usuarios. El instrumento empleado para la recopilación de información fue un cuestionario, que nos permitió concluir que: existe relación entre las variables, la valoración de parámetros de la intromisión de la transparencia en la percepción de seguridad en el Poder Judicial, la puntuación de Wald de 19,557 es mayor que 4 (punto de corte) es de una trascendencia de $p: 0,000 < \alpha: 0,01$ hace inadmisibile la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación, resolviéndose de esta manera la intervención de la transparencia en la percepción de seguridad del Poder Judicial.

Palabras claves: Poder Judicial, administración de Justicia, corrupción, transparencia, percepción.

ABSTRACT

The purpose of the thesis was to establish the relationship between the lack of transparency and corruption in the Judicial Power, which is responsible for administering justice and diffuse control of the Constitution, which is the fundamental law on which the law is governed, justice and the rules of the country, is for this reason, the importance of this investigation. The type of research, not experimental, with a casual correlational descriptive design. The population sample consisted of 151 users. The instrument used for the collection of information was a questionnaire, which allowed us to conclude that: there is a relationship between the variables, the evaluation of parameters of the interference of transparency in the perception of security in the Judiciary, the Wald score of 19,557 is greater than 4 (cut-off point) is of a significance of $p: 0.000 < \alpha: 0.01$ makes the null hypothesis inadmissible and the research hypothesis is admitted, thus solving the intervention of transparency in the perception of security of the Judicial Power.

Keywords: Judicial Power, administration of Justice, corruption, transparency, perception.

I. Introducción.

El mundo actual se encuentra en crisis, necesita resolver diversos problemas, tales como: salud, educación, justicia, seguridad ciudadana, entre otros. Los conocimientos técnicos no son suficientes para poder enfrentar estos retos, también es necesario enseñar valores con el ejemplo de los altos funcionarios donde la transparencia de sus actos siempre esté presente en todos sus actos y que estén dispuestos a ser vigilados por órganos gubernamentales (como la UIF), sino por las asociaciones civiles que con prolija investigación y libre de apasionamientos políticos realice investigaciones serias, que expongan a la ciudadanía en general y usando términos que sean entendibles por estos.

La falta de formación humanística y humanista que brindan a los alumnos las diversas instituciones educativas, la falta de proyección social y de hacerlos entender que los trabajadores en general, realizan un servicio para la sociedad y no se sirvan de esta para enriquecerse por medio de los efectos perversos de la corrupción.

La cultura de lo oculto y del soborno, la corrupción generalizada, la falta de valores, ética e integridad, es el escenario de una **realidad problemática**, donde se puede apreciar los pésimos servicios y bienes que se ofrecen a la población, donde importa solo el beneficio de algunos y obtienen servicios de calidad los que pueden pagar precios no accesibles a las grandes mayorías. Debemos tener en cuenta que la participación ciudadana, solo se da por medio de ONGs, colectivos y partidos políticos, cuya participación es para beneficio de determinados grupos.

Las empresas, instituciones, grupos, universidades, partidos políticos, no participan en esta cruzada llamada TRANSPARENCIA y la información que proporcionan, esta sesgada por intereses particulares. Uno de los principales productos de esta situación es el enriquecimiento ilícito, producto del lavado de activos que no tienen forma de sustentar con sus ingresos lícitos. Las personas deben aprender a vivir rectamente, con transparencia y honradez. No debemos engañarnos con justificaciones del sistema: "todos lo hacen", "es parte del precio", "si no pago la comisión me quedo sin trabajo", "si rechazo el trabajo, lo tomará otro que lo hará peor"

Entre los **antecedentes** tenemos el de la Convención Americana de Derechos Humanos en su artículo 13°, El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos en su

artículo 19° y la Constitución Política del Perú en su inciso 5) del artículo 2° reconocen el derecho de acceso a la información pública

Los tratados suscritos en 1969 en la Convención Interamericana de Derechos Humanos y en 1976 en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, son **antecedentes internacionales** que dan una real importancia a la transparencia, como un comportamiento ético y que responsabiliza de sus actos a los funcionarios involucrados. En lo referenciado precisan que la transparencia y el acceso a la información, es una herramienta que contribuye a eliminar la corrupción, al someter al escrutinio público las actividades y decisiones de los funcionarios, promoviendo gobiernos abiertos.

Sin duda la corrupción atenta contra la legitimidad y en contra de la nación, decir contra la sociedad y enajenando el territorio como es el caso de Colombia (Díaz, J.M. (2018)), trastocando las instituciones. Todo gobierno debe estar encaminado a evitar este vicio en la gestión pública, y tomar las acciones para prevenir, detectar, sancionar y erradicar la corrupción. Probable razón fundamental la Defensoría del Pueblo de Ecuador, se convierte el 8 de noviembre del año 2019, suscribe el compromiso para implementar el Plan de Acción de “Gobierno Abierto” que permitirá garantizar la Transparencia activa y pasiva y el Acceso a la Información Pública.

Se considera importante considerar como **antecedente nacional** considerar los tratados suscritos, antes mencionados y que son de obligatorio cumplimiento, recién a finales de la década de los noventa varios países de la región aprobaron sus leyes de transparencia. En nuestro caso, la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública como Instrumento de gestión contra la corrupción, recién se dio en agosto del 2002, durante el gobierno de Alejandro Toledo, y un año después se aprobó su Reglamento mediante el Decreto Supremo 072-2003-PCM. El año 1986 se funda la ONG Prisma, la asociación civil Transparencia, el año 1994 y la asociación civil Proética el año 2002, todas involucradas con el tema de transparencia y acceso a la información, con ausencia de un marco normativo en los países, que no permita que se mantengan fuera de la transparencia y el acceso a la información. La calidad de un servicio o producto, se basa en la transparencia y la información que se brinda, es un atributo deseable. La calidad está determinada por lo que el consumidor desea del bien o servicio, para su satisfacción.

La Lucha contra la Corrupción está relacionada con los artículos 39°, 41° y 44° de nuestra Constitución, esto se desprende de varias resoluciones del Tribunal Constitucional, indicando que el combate de toda forma de corrupción goza de protección

constitucional. La mayoría de estudios hecho sobre corrupción han sido enfocados desde el punto de vista del derecho Huber, L (2016).

Teorías relacionadas con la tesis. El control social está asociado a la transparencia, ya que los que ejercen función pública, están en esos puestos para servir a la ciudadanía y no para servirse de ella y enriquecerse o favorecer a sus amigos, familiares, concubinas/os o mujeres a cambio de prebendas; El Estado no debe subordinar a la ciudadanía, sino a la inversa. Las cuentas claras, sobre el patrimonio de cualquier persona, es parte esencial de la democracia, donde todos somos iguales ante la ley, evitando el lavado de activos, por compras ocultas de activos, la transparencia y la ausencia al acceso a la información siempre han resultado opacadas por acompañadas de terminología poco usada o conocida en esta información reservada, es secreta, es confidencial, entre otras, esto muchas veces excusado por su pensamiento de que pueden opinar inexpertos e ignorantes y que esto lo hacen por su bien y el de la Patria, ya que solo ellos pueden entender estos asuntos tan complejos y difíciles.

Aspectos conceptuales. La transparencia no es solo un elemento preventivo de la corrupción, sino que además es fundamental para que la administración de justicia sea realmente justa y fortalezca el crecimiento sostenible del país, dado que los inversionistas prefieren conocer la forma en que funciona la justicia en el país donde piensan invertir.

La transparencia contribuye a un empoderamiento del ciudadano, pues con más información de calidad, la que dotará al ciudadano de una mejor capacidad para evaluar a sus autoridades y participar en las decisiones del Gobierno.

Por otro lado, la transparencia, facilita y mejora la relación entre los funcionarios y los ciudadanos en la medida que dichas decisiones bien comunicadas, serán comprendidas y tendrán respaldo y legitimidad.

La transparencia facilita la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones del gobierno, contribuyendo a la gobernanza. Por otro lado, la transparencia reduce la incertidumbre en los procesos judiciales y aumenta la predictibilidad de las decisiones del magistrado, logrando de esa manera la reducción del riesgo-país y, propiciando el crecimiento económico y la generación del empleo productivo en un estado de derecho. La transparencia, asimismo es importante para lograr un eficiente manejo de la Administración Pública.

La Definición o concepto de Transparencia, indica que es una **calidad que tienen algunos objetos o materias a través de los cuales pasa la luz** y se puede ver. Por ejemplo, la transparencia de una hoja blanca, del agua o de un vidrio y está relacionado a información de ciertas características, las cuales no se deben difundir o exponer al público y deben quedar como secreto (López, S. --2018).

Se dice que una persona es transparente cuando es honesta, sincera, responsable, genera confianza, seguridad y asume las consecuencias de sus actos, no miente ni tiene secretos. Es decir, las personas transparentes se muestran tal cual son.

En la percepción de la corrupción, han identificado **cuatro dimensiones** que los clientes utilizan para juzgar. Estas dimensiones son: **Confiabilidad, Elemento Tangibles, Capacidad De Respuesta y Seguridad**, la incidencia es estas está dada por la información que se pone al alcance de la ciudadanía. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como la interoperabilidad, los aplicativos amigables, la atención oportuna y cortes.

La corrupción es señalada como uno de los problemas de nuestro tiempo, crea nuevos grupos de ricos, perpetua la desigualdad, la pobreza, anulando las oportunidades de participar en situación de igualdad en la vida del país.

La transparencia facilita, mediante el acceso a la información, el seguimiento de los cargos y actividades de los empleados públicos y dificulta que surjan conflictos de intereses, debido a que la corrupción florece en la opacidad y el secreto

La creación de comisiones Anticorrupción, Transparencia, Antisoborno (ISO 37001) y de Integridad han contribuido a mejorar dicha percepción.



Una encuesta (2002- 2017), hecha por Poética, señala que los tres principales problemas del País son: la delincuencia, la corrupción y el consumo de drogas. En el año 2015 se consultó cuáles son las instituciones más corruptas; obtuvo el 1er puesto el Poder Judicial, con 48%. 2do lugar el Congreso de la República con 45% y en 3er lugar la Policía Nacional del Perú con 36%. En el año 2019, se realizó la XI Encuesta Nacional sobre percepción de la Corrupción en el Perú 2019, señalando que los principales problemas del País son: la delincuencia, la corrupción, el desempleo y la crisis política; asimismo, se señaló que las instituciones más corruptas son: El Congreso de la República con 76%, El Poder Judicial con 47%, los partidos políticos con un 31% y la Policía Nacional del Perú y la Fiscalía de la Nación con un 26% cada una. (ver Anexo)

Como **problema general** tenemos preguntas que responder ¿Cuán transparente es el Poder Judiciales en brindar información de calidad al público? ¿Cuál es la percepción de corrupción de los usuarios que usan sus servicios y el público en general? ¿Cuál es el plan de mejora para alcanzar la satisfacción del público en general y de los usuarios?, El **problema específico** es que la poca transparencia permite que la corrupción exista, debido a la difusión de solo algunos documentos de gestión administrativa y jurisdiccional, que sirven para poder opinar y evaluar sobre la gestión del operador principal, el Poder Judicial, de acuerdo con la constitución, leyes y normatividad legal, muchos de estos no son colgados en la página Web del Poder Judicial, motivo por el cual la cultura del secreto permite ocultar muchas acciones y favorecen a que la corrupción no se pueda conocer.

Como **justificación** tenemos que la Transparencia y la calidad de la información que se ofrece a los abogados, litigantes y público en general, no son de fácil acceso o no están disponibles y una mejor participación de los ciudadanos en temas específicos de los procesos judiciales y la calidad de las sentencias y Procesos, lo que genera facilidades para la corrupción. La **Justificación social**, es que la ciudadanía elige a sus autoridades y por eso merece estar informado, de las actividades que estas realizan y poder fiscalizar sus acciones, de esta manera hacer que sus actos sean transparentes. La **Justificación Política** de la transparencia es que esta crea un ambiente de confianza entre las instituciones y la ciudadanía y es un pilar para la gobernabilidad y por ende la gobernanza, con la participación ciudadana genera oportunidades y solucionar los problemas de estos.

Como **Objetivo general**, tenemos que evaluar si la afectación de la calidad en la transparencia brinda un caldo de cultivo para la corrupción en el Poder Judicial. El obviar en su portal de transparencia, documentos que incomodan el statu quo que tienen, o que puedan demostrar sus deficiencias operativas y funcionales como operadores principales del sistema de administración de justicia. Como **objetivo específico** tenemos que analizar los referentes teóricos y la evidencia empírica de calidad de la transparencia y la percepción de corrupción por usuarios externos e internos.

En base a la problemática construimos una **hipótesis general** sobre como la transparencia y el acceso a la información en el Poder judicial influye directamente en la percepción de corrupción como impacto social. La transparencia aplicada en los procesos y procedimientos jurisdiccionales y administrativos del Poder Judicial, como **hipótesis específica** planteamos las siguientes, incide la gestión administrativa y la fiabilidad, predictibilidad, como impacto social positivo en todos los ciudadanos y en especial de sus clientes internos y externos.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

Esta Investigación es de **tipo no experimental** y **diseño descriptivo**, tal como lo define **Sampieri** (1998), debido a que permite exponer situaciones y eventos, tal como se manifiestan determinados fenómenos, como la corrupción, y busca detallar propiedades resaltantes de gentes, comunidades o tribus que están siendo estudiados.

El método de investigación cuantitativa porque se basa en el recojo de información, en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de significados.

Se identifica con las personas que estudia para comprender cómo perciben la realidad. Busca aprehender el proceso interpretativo imparcial, una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas, separándose de la concepción que tengo de la realidad.

Estudios de alcance Correlacional: este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

2.1.1 Enfoque

El presente trabajo de experimentación es **cuantitativo** por cuanto se usa la compilación de datos ordenada y sistemática **Behar**, (2008) a fin de validar la hipótesis, confrontándose la data numérica tabulada transformada en gráficos con el análisis de los mismos, para validar conductas de la muestra sustentado en la evaluación numérica, y testear teorías con el propósito de fundar un patrón de proceder para pretender un pronóstico basadas en el análisis de la investigación y su interpretación.

2.1.2 Tipo

La exploración que se utiliza es básica, se caracteriza por la recopilación de información para una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas, analizando la realidad social, con el fin mejorar sus estrategias y actividades concretas en el desarrollo de planes estratégicos e innovar las mismas. La recopilación de datos se hace en el campo

y de la forma más breve, con preguntas concisas, que permitan la posibilidad de lectura y poder definir bien sus respuestas.

2.1.3 Nivel

La investigación es **correlacional** causal porque tiene como finalidad explicar la afinidad entre variables en un momento determinado, así es como tratamos también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales. Para después cuantificarlas y analizar su vinculación, de manera de explicar dicha vinculación.

Cuando las variables se encuentran correlacionadas y se sabe el tamaño o intensidad en que se asociación, se puede anunciar, con exactitud el grado en que se asocian. Asimismo, a veces se puede llegar a que supuestamente estén ligadas, pero en verdad sean independientes. Este fenómeno se advierte como Correlación Espuria, una clara advertencia seria: deducimos que se presente la inclinación siguiente en una investigación, a más talla, más inteligencia; dicho efecto no podría ser considerados, por no tener sentido. No se puede inferir que la talla se correlaciona con la inteligencia, por más que los resultados así lo mostraran.

2.1.4 Diseño

El proyecto de esta indagación empírica es descriptivo y correlacional, porque nos permite exponer situaciones y eventos, tal como se manifiestan las variables de transparencia y corrupción en el Poder Judicial y su dependencia entre cada una de estas, se han hecho encuestas a sujetos en forma aleatoria y no ha habido condiciones o estímulos a los cuales se hallan expuestos los sujetos del estudio. La característica principal de este Diseño es estadística y se preocupa por la tabulación de la data y como será analizada.

2.2 Variables y operacionalización.

Una vez determinado el escenario de la investigación se establece la realidad donde se desenvuelven las variables y las dimensiones sobre las cuales se puede hallar la respuesta una vez identificado el problema planteado.

Después se evalúa y reevalúa el instrumento de medición de las variables, mediante la toma de una muestra piloto de la encuesta, que fue de 24 encuestas con el alfa de Cronbach, para determinar su confiabilidad.

Luego se desarrollan los resultados descriptivos y seguidamente se hace una discusión acerca de los resultados y después se elaboran las conclusiones y recomendaciones.

2.2.1 Transparencia.

Definición conceptual.

Tiene la cualidad de ser transparente, se dice que una persona es transparente cuando es honesta, sincera, responsable, genera confianza, seguridad y asume las consecuencias de sus actos, no miente ni tiene secretos. Es decir, las personas transparentes se muestran tal cual son.

Definición operacional,

Las preguntas que se formulan en el instrumento de medición de la variable transparencia, nos permitirán medirla numéricamente, con el fin de poder determinar si existe transparencia en las actividades del Poder Judicial.

2.2.2 Percepción de la corrupción

Definición conceptual,

La percepción de la corrupción es el concepto que el público tiene acerca de una institución o persona, con respecto a la información de calidad que las instituciones de todo nivel de gobierno permiten acceder a la ciudadanía en general, para transparentar las decisiones y actividades que realiza.

Definición operacional,

El formulario elaborado nos permitirá poder medir en términos numéricos la percepción de la corrupción en las dimensiones indicadas y así poder analizar y obtener resultados medibles.

2.2.3 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Variable transparencia

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala e índice	Niveles de rango
Planeación y organización	Planificación	1-4	Escala Likert	(1) No Transparente 5-9 (2) Poco Transparente 10-14 (3) Transparente 15-20
	Proyección a futuro			
Integración y dirección	Obtención de Resultados	5-8	Muy de acuerdo	(1) No Transparente 5-9 (2) Poco Transparente 10-14 (3) Transparente 15-20
	Diseñar estrategias y procesos		De acuerdo	
	Recursos humanos		Indiferente	
	Recursos materiales		En desacuerdo	
Control y seguimiento	Recursos económicos	9	Muy en desacuerdo	(1) No Transparente 1-2 (2) Poco Transparente 3-4 (3) Transparente 5-6
	Conducción			
	Evaluación de resultados			
	Corregir errores			
	Mejora de operaciones			

Tabla 2

Variable percepción de la corrupción

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Niveles de rango
Confiabilidad	Obtención de Resultados	1-2		(1) Baja 5-6 (2) Moderada 7-8 (3) Alta 8-9
	Cumplimiento de lo ofrecido en el tiempo			
Elemento Tangibles	Atención en tiempo real	3-5	Muy de acuerdo	(1) Baja 5-6 (2) Moderada 7-8 (3) Alta 8-9
	Aplicativos. Facilidad de encontrar lo que se busca.		De acuerdo	
	Información clara y pulcra		Indiferente	
	Servicios eficientes de Ayuda en línea		En desacuerdo	
Capacidad	Facilidades para entrar en contacto	6-7	Muy en desacuerdo	(1) Baja 2-4 (2) Moderada 5-7 (3) Alta 8-10
	Servicio rápido			
Seguridad	Inspira confianza.	8-9		(1) Baja 2-4 (2) Moderada 5-7 (3) Alta 8-10
	Calidad de la Información			

2.3 Población, muestra y muestreo

El criterio para el tamaño de muestra se realizó, teniendo en cuenta que se desconocía el tamaño de la población, debido a que en el caso de usuarios externos, se podía tomar la población del Perú, que da el INEI, sin embargo, no toda la población del Perú, que es afectada por el Poder Judicial, está incluida o no se conoce la cantidad que no es afectada por la justicia formal y no percibe la corrupción, como son para el primer caso de los menores de edad (casos en Juzgados de Familia, en materia Tutelar, Civil y Penal), y en el segundo caso la Justicia de Paz y Justicia indígena. En el caso de usuarios internos, debido a la falta de transparencia, no se puede determinar la cantidad de personal, debido a que existe contrataciones por los regímenes laborales de 728, CAS, 276 y contrataciones de Equipos Técnicos Institucional de Implementación, que terminan siendo permanentes y se enquistan en la estructura organizacional.

Es por estos motivos que el tamaño de Muestra se ha calculado para poblaciones infinitas.

2.3.1 Población

Poblaciones infinitas, son aquellas de tamaño desconocidas

FORMULA DE CALCULO

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Donde:

- Z = nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)
 - p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado
 - q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p
- Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o nó el atributo, se asume 50% para p y 50% para q
- e = Error de estimación máximo aceptado
 - n = Tamaño de la muestra

2.3.2 Muestra

INGRESO DE DATOS

Z=	1.96
p =	50%
q =	50%
e =	8%

TAMAÑO DE MUESTRA

n=	151
----	-----

Para un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 8%, el tamaño de la muestra será de **151** y z es la cantidad de desviaciones estándar que una proporción determinada se aleja de la media.

2.3.3 Muestreo

No Probabilístico, Intencional, se eligen individuos, que puedan facilitar la información que se necesita y que son representativos o típicos de la población. Se sigue el criterio del investigador, al efecto que tienen los valores recolectados de una encuesta en la precisión de sus resultados.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica,

Empleamos como procedimiento el levantamiento de información a través de fuentes indirectas y directas y técnicas de recolección de información indirecta, la recopilación de información se basa en fuentes bibliográficas, hemerográficas y estadísticas; se utiliza fuentes originales, como libros, revistas, periódicos escritos, trabajos de investigaciones anteriores y otros. También aplicamos técnicas de recolección de información directa: Tres palacios et al (2005), El levantamiento de información se realizará a través de encuestas aplicadas a la muestra representativa de la población citada.

2.4.2 Instrumentos

Como instrumentos a utilizar, tenemos los cuestionarios, el cual fue utilizado en la presente investigación para la recopilación de los datos. “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernández et al., 2010, p.217). El formulario constituido de la variable predictora (dependiente) está constituida por 09 interrogantes con indicador de mensuración politómicas con 05 opciones (muy de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y muy en desacuerdo); y en la cambiante percepción de la corrupción de los clientes las interrogantes conformadas son 09 como señal de medida, con donde las opciones son 05 (muy de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y muy en desacuerdo).

2.4.3 Validez

El dispositivo mensurable será validado por el discernimiento de expertos en la disciplina así para la variable cambiante o independiente, transparencia, como la variable predictora o dependiente, percepción de la corrupción del usuario.

2.4.4 Confiabilidad

La da el tamaño de muestra y las preguntas de la encuesta y el análisis de las mismas. El alcance de la Investigación, para la recolección de datos será a nivel de Lima Metropolitana.

Para efectuar la indagación de fiabilidad de entrambos formularios, se efectuó un experimento inicial en 24 ciudadanos y se empleó el Coeficiente Alfa de Cronbach

El Formulario preparado para la Cambiante Transparencia, consiguió un Alfa de Cronbach de 0,883, y el Cuestionario trabajado para la Corrupción alcanzó un Alfa de Cronbach de 0,846.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	4	,846	4

Concorde a los conjunto de datos de fiabilidad de las variables, reparamos que para la variable Transparencia, el formulario de 09 interrogantes consiguió un Alfa de Cronbach de 0.883 lo que hace fidedigno las interrogantes elaboradas. En igual manera, contemplamos que la Cambiante Corrupción el formulario de 09 interrogantes consiguió un Alfa de Cronbach de 0.846 siendo fidedignas las cuestiones formuladas. Con dicho coronamiento se arrancó a la utilización de los formularios al despliegue en toda la dimensión de la muestra.

2.5 Procedimiento

Recopilación de Elaboración y formulación del plan de trabajo, preparación de material para el recojo de la información, levantamiento de información, tabulación de datos, análisis de datos, resultados y sugerencias.

2.6 Método de análisis de datos

Para tabular la data levantada con el apoyo de los formularios, averiguar y descifrarla, se implantará el programa estadístico SPSS versión 23, el cual tiene el aplicativo siguiente: Estadística descriptiva: “Se describe los datos, los valores o las puntuaciones obtenidas para cada variable” (Hernández et al., 2010, p.287). Estadística inferencial: “Se utiliza para probar hipótesis y estimar parámetros” (Hernández et al., 2010, p.305).

2.7 Aspectos éticos

Partiendo de esta definición aplicamos en nuestro trabajo principios como la protección a las personas, respetándose su dignidad como persona, su multiculturalidad, su reserva de identidad y confiabilidad de sus datos personales, así mismo se respetó el principio de beneficencia que es un concepto del ámbito de la ética de la investigación que establece que los investigadores deben tener como objetivo el bienestar de los participantes, las encuestas serán anónimas.

III. Resultados

3.1 Resultados Descriptivos

3.1.1 Transparencia en el Poder Judicial

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la transparencia en el Poder Judicial

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válido	No transparente	36-40	39	25,8
	Poco transparente	41-45	60	39,7
	Transparente	46-50	52	34,4
	Total		151	100,0

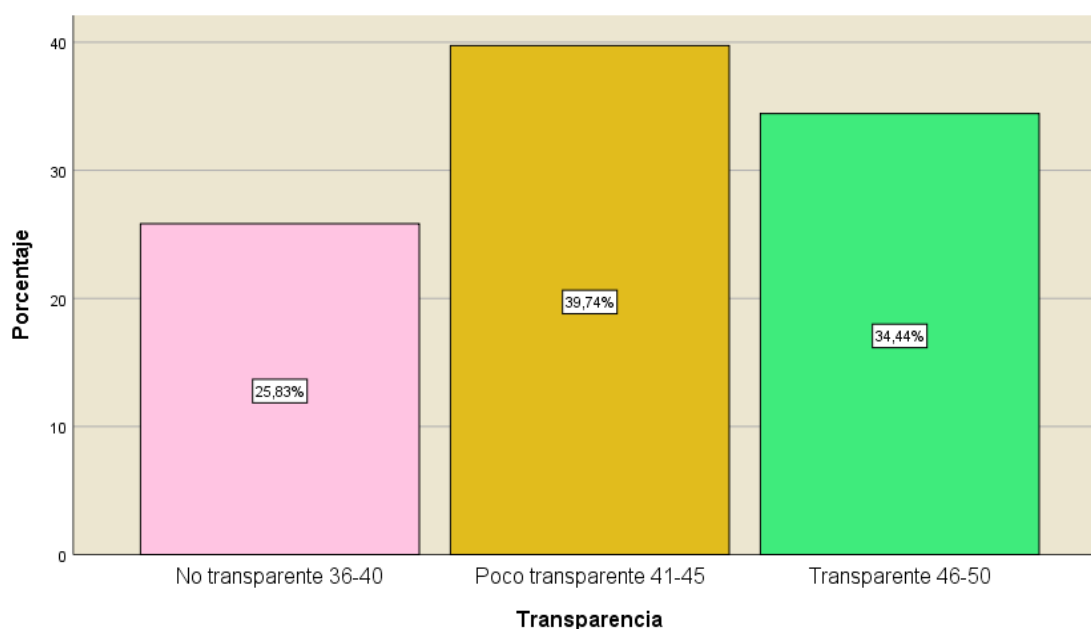


Figura 1. Nivel de la transparencia en el Poder Judicial

Según los datos presentados en la tabla 4 y la figura 1, se observa que el 39,74% de los usuarios entrevistados considera poco transparente la transparencia en el Poder Judicial, mientras que el 25,83% lo considera no transparente y el 34,44% lo considera transparente.

3.1.2 Dimensiones de transparencia

En los resultados observados en la tabla 5 y figura 2 se aprecia las jerarquías de las dimensiones de transparencia, en la que debemos precisar que el 56,3% opina que la

transparencia alcanza un nivel poco transparente en relación al planeamiento y organización, seguida por la dimensión seguimiento y control con 50,3% y la dimensión integración y control con 37,7%.

Tabla 5

Estructura de frecuencias de las dimensiones de transparencia en el Poder Judicial

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Planeamiento y organización	No transparente	17-18	53	35,1
	Poco transparente	19-20	85	56,3
	Transparente	21-23	13	8,6
Integración y dirección	No transparente	12-13	64	42,4
	Poco transparente	14-15	57	37,7
	Transparente	16-17	30	19,9
Seguimiento y control	No transparente	36-40	36	23,8
	Poco transparente	9-11	76	50,3
	Transparente	12-14	39	25,8

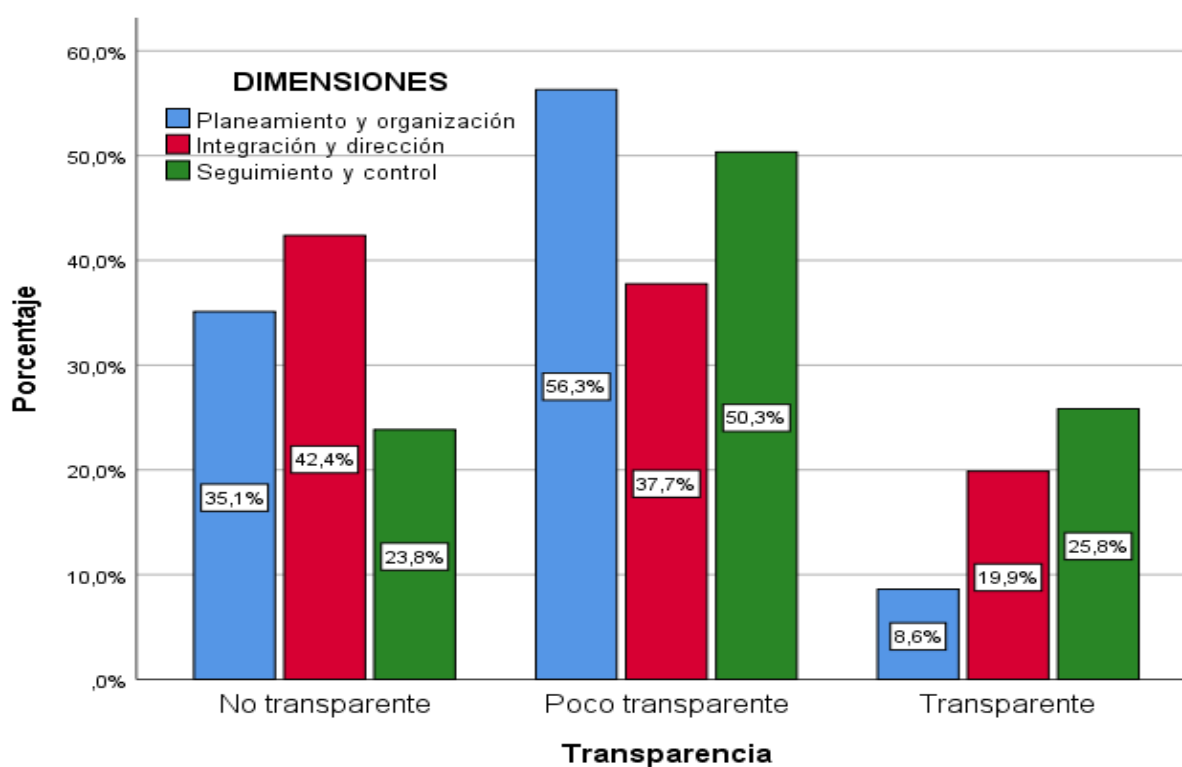


Figura 2. Nivel de las dimensiones de transparencia en el Poder Judicial

3.1.3 Percepción de corrupción en el Poder Judicial

Tabla 6

Estructura de rangos de la percepción de la corrupción en el poder judicial

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válido	No corrupto	49-53	44	29,1
	Poco corrupto	54-58	56	37,1
	Corrupto	59-63	51	33,8
	Total		151	100,0

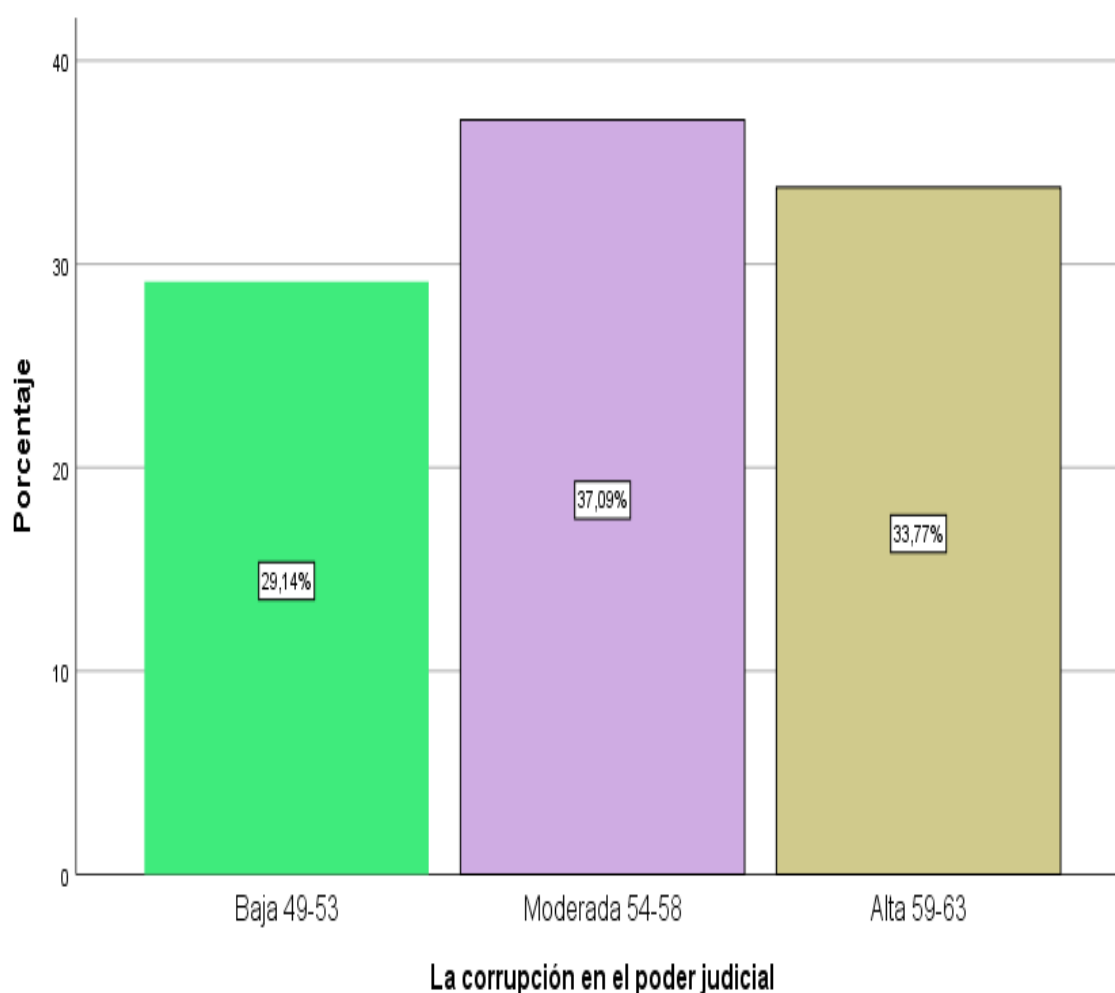


Figura 3. Grados de la apreciación de la corrupción en el Poder Judicial

En cuanto al nivel de la percepción de la corrupción, en la tabla 7 y figura 3, el resultado con mayor porcentaje lo tiene el nivel poco corrupto con 37,09%, en segundo lugar, el nivel corrupto con 33,77% y en tercer lugar el nivel no corrupto con 29,14%

3.1.4 Dimensiones de percepción de la corrupción

Tabla 7

Estructura de Regularidad de las dimensiones de la percepción de la corrupción en el Poder Judicial

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Confiabilidad	Baja	12-13	36	23,8
	Moderada	14-15	60	39,7
	Alta	16-17	55	36,4
Elementos Tangibles	Baja	12-13	95	62,9
	Moderada	13,5-14	0	0,0
	Alta	14,5-15	56	37,1
Capacidad de respuesta	Baja	12-13	56	37,1
	Moderada	14-15	52	34,4
	Alta	16-18	43	28,5
Seguridad	Baja	12-13	52	34,4
	Moderada	13,5-14	0	0,0
	Alta	14,5-15	99	65,6

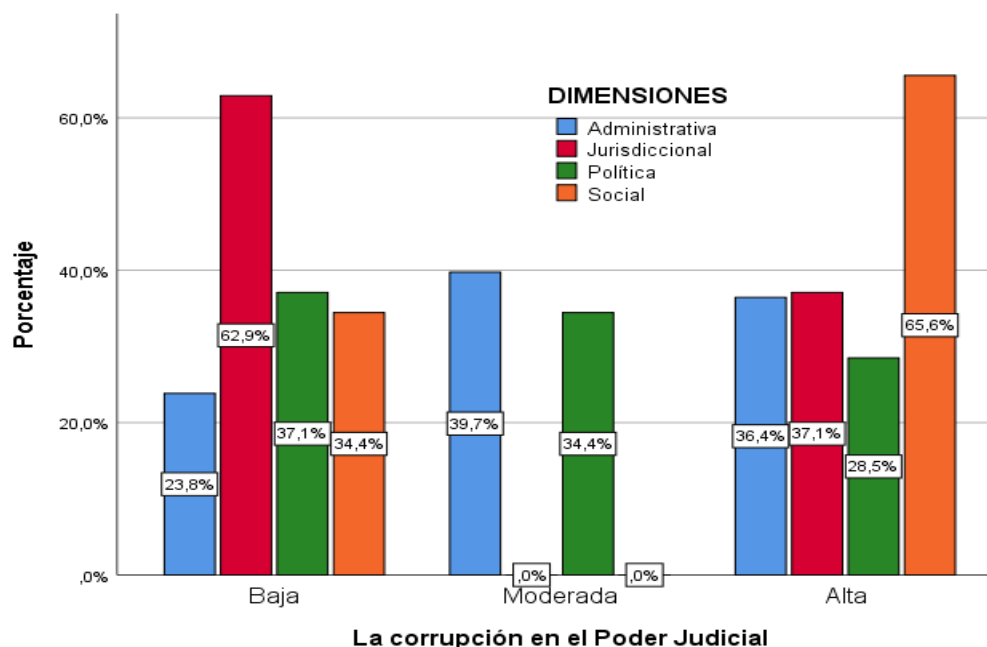


Figura 4 Categorías de las magnitudes de la percepción de la corrupción en el Poder Judicial

Como consecuencia de lo mostrados en la matriz 7 y figura 4 con relación a las dimensiones de la percepción de la corrupción, destaca el nivel corrupto de la dimensión

seguridad, con 65,6% correspondiente a 99 encuestados. En el nivel poco corrupto el mayor porcentaje lo tiene la dimensión confiabilidad con 39,7% correspondiente a 60 encuestados y, en el nivel no corrupto, el mayor porcentaje lo tiene la dimensión elementos tangibles con 62,9%

3.2 Resultados inferenciales

3.2.1 Bondad de ajuste

Los resultados de la tabla 8 y efectuado el análisis de transparencia en el Poder Judicial con la percepción de la corrupción donde $p: 0.000 < \alpha: 0.01 \Rightarrow$ el patrón encaja como anillo al dedo en la data del presente trabajo.

En cuanto a la prueba de transparencia en relación a la percepción de la confiabilidad donde $p: 0.000 < \alpha: 0.01$ indica que el modelo se adecua a los datos del análisis, así sucesivamente con el mismo valor de significancia para los análisis de la variable transparencia en el Poder Judicial con las dimensiones percepción de los elementos tangibles, sensación de la suficiencia de contestación y la sensación de seguridad, el patrón es aplicable en el análisis de la data en cuestión

Tabla 8

Prueba de bondad de ajuste de la transparencia en la percepción de la corrupción por usuarios externos e internos del Poder Judicial.

Transparencia en:	Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	GI	Sig.
Percepción de la corrupción	Sólo intersección	117,863			
	Final	23,019	94,844	2	,000
Confiabilidad	Sólo intersección	45,706			
	Final	23,888	21,818	2	,000
Elementos Tangibles	Sólo intersección	81,758			
	Final	8,387	73,371	2	,000
Capacidad de respuesta	Sólo intersección	112,835			
	Final	23,026	89,809	2	,000
Seguridad	Sólo intersección	38,658			
	Final	12,004	26,654	2	,000

Función de enlace: Logit.

3.2.2 Prueba de variabilidad

Tabla 9

Ensayo de variabilidad de Pseudo R cuadrado de la transparencia por repercusión de la percepción de la corrupción en el Poder Judicial

Transparencia en:	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Percepción de la corrupción	,466	,525	,287
Confiabilidad	,135	,152	,067
Elementos Tangibles	,385	,525	,368
Capacidad de respuesta	,448	,505	,272
Seguridad	,162	,223	,137

En lo que respecta a la tabla 09 del ensayo de variabilidad de Pseudo R cuadrado, se observa la dependencia porcentual de la transparencia y la percepción de la corrupción, en el cual el resultado del coeficiente de Nagelkerke, donde la variabilidad de la percepción de la corrupción es producto del 52,5% de la transparencia. Asimismo, la variabilidad de la percepción de confiabilidad depende del 15,2% de la transparencia, la variabilidad de la percepción de elementos tangible es de 52,5% de la transparencia, la variabilidad de la percepción de suficiencia de reacción de 50,5% y la variabilidad de la percepción de seguridad depende del 22,3% de la transparencia en el Poder Judicial.

3.2.3 Transparencia y percepción de la corrupción en el Poder Judicial

Hipótesis general

- H₀. La transparencia NO repercute en la percepción de la corrupción por los usuarios externos e internos del Poder Judicial.
- H₁. La transparencia incide en la percepción de la corrupción por clientes externos e internos del Poder Judicial.

Tabla 10

Consideración referencias para la experiencia de repercusión de la transparencia en la percepción de la corrupción por los clientes externos e internos del Poder Judicial

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[CORUP1 = 1.00]	-4,094	,485	71,173	1	,000	-5,046	-3,143
	[CORUP1 = 2.00]	-1,432	,351	16,641	1	,000	-2,119	-,744
Ubicación	[TRAN1=1.00]	-4,436	,567	61,200	1	,000	-5,548	-3,325
	[TRAN1=2.00]	-3,387	,494	46,977	1	,000	-4,355	-2,418
	[TRAN1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. La referencia está establecido en cero por ser inútil.

La tabla 10 admite advertir que la transparencia afecta sustancialmente en la percepción de la corrupción en el Poder Judicial, por cuanto el porcentaje de Wald de 46,977 es mayor de 4 (punto de corte) con una trascendencia de $p: 0,000 < \alpha: 0,01$ se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación, decidiéndose de esta manera la repercusión de la transparencia en la percepción de la corrupción; significa que cuanto más eficiente sea la transparencia, el nivel de la percepción de la corrupción será de no corrupto.

3.2.4 Transparencia en la percepción de confiabilidad en el Poder Judicial

Hipótesis específica 1

H₀. La transparencia NO repercute en la confiabilidad de los usuarios externo e internos del Poder Judicial

H₁. La transparencia incide en la confiabilidad de usuarios externo e internos del Poder Judicial

Tabla 11

Consideración referencial para la experiencia de repercusión de la transparencia en la confiabilidad por los usuarios externos e internos del Poder Judicial.

Parámetros	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite Inferior	Límite superior	
Umbral	[CADM1= 1]	-2,303	,336	46,971	1	,000	-2,962	-1,644
	[CADM1 = 2]	-,380	,277	1,874	1	,171	-,923	,164
Ubicación	[TRAN1=1.00]	-1,783	,423	17,791	1	,000	-2,612	-,955
	[TRAN1=2.00]	-1,341	,374	12,829	1	,000	-2,075	-,607
	[TRAN1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. La referencia está establecido en cero por ser inútil.

La información de la tabla 11 de la evaluación de parámetros de la ocurrencia de transparencia de la percepción de confiabilidad en el Poder Judicial, la puntuación de Wald de 12,829 es superior a 4, este es el extremo de interrupción del representativo de observación y blindado con una trascendencia de $p: 0,000 < \alpha: 0,01$ se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis de exploración, la transparencia afecta en la percepción de confiabilidad en el Poder Judicial.

3.2.5 Transparencia en la percepción de elementos tangibles en el poder judicial

Hipótesis específica 2

H₀. La transparencia NO afecta en la percepción de elementos tangibles por los usuarios externo e internos del Poder Judicial

H₁. La transparencia incide en la percepción de los elementos tangibles por los usuarios externo e internos del Poder Judicial

En la tabla 12 de la consideración de indicadores en la repercusión de la transparencia en la percepción de los elementos tangibles en el Poder Judicial, el puntaje de Wald de 25,360 es mayor que 4 (punto de corte) con una trascendencia de $p: 0,000 < \alpha: 0,01$ se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación, resolviéndose de esta manera la repercusión de la transparencia en la percepción de elementos tangibles del Poder Judicial.

Tabla 12

Consideración de referencias para la experiencia de repercusión de la transparencia en la percepción de elementos tangibles por los usuarios externos e internos del Poder Judicial

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral [CJURI1 = 1]	-1,204	,329	13,380	1	,000	-1,849	-,559	
Ubicación [CJURI=1.00]	-23,503	,000	.	1	.	-23,503	-23,503	
	[TRAN1=2.00]	-2,216	,440	25,360	1	,000	-3,078	-1,353
	[TRAN1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. La referencia está establecido en cero por ser inútil.

3.2.6 Transparencia en la percepción de la capacidad de respuesta

Hipótesis específica 3

H₀. La transparencia NO afecta en la percepción de la capacidad de contestar por los clientes externo e internos del Poder Judicial.

H₁. La transparencia incide en la evocación de la aptitud de réplica por el cliente externo e interno del Poder Judicial.

Tabla 13

Consideración de referencias para la experiencia de repercusión de la transparencia en la percepción de la capacidad de respuesta por los usuarios externos e internos del Poder Judicial

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral [CPOL1 = 1]	-3,189	,426	56,020	1	,000	-4,024	-2,354	
	[CPOL1 = 2]	-,753	,295	6,501	1	,011	-1,332	-,174
Ubicación [TRAN1=1.00]	-4,571	,579	62,285	1	,000	-5,706	-3,436	
	[TRAN1=2.00]	-2,624	,443	35,096	1	,000	-3,492	-1,756
	[TRAN1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. La referencia está establecido en cero por ser inútil.

En la tabla 13 de la valoración de parámetros de la influencia de la transparencia en la percepción de capacidad de respuesta en el Poder Judicial, el puntaje de Wald de 35,096 es superior a 4 (punto de corte) con una significancia de $p: 0,000 < \alpha: 0,01$ hace inadmisibles la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación, resolviéndose de esta manera la intrusión de la transparencia en la percepción de capacidad de respuesta del Poder Judicial.

3.2.7 Transparencia en la percepción de la seguridad en el poder judicial

Hipótesis específica 4

H₀. La transparencia NO se inmiscuye en la percepción de la seguridad por los usuarios externo e internos del Poder Judicial.

H₁. La transparencia incide en la percepción de la seguridad por clientes externo e internos del Poder Judicial.

Tabla 14

Consideración referencial para la experiencia de repercusión de la transparencia en la percepción de la seguridad por los clientes externos e internos del Poder Judicial

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CSOS1 = 1]	-2,241	,470	22,690	1	,000	-3,163	-1,319
Ubicación	[TRAN1=1.00]	-1,771	,574	9,512	1	,002	-2,896	-,645
	[TRAN1=2.00]	-2,374	,537	19,557	1	,000	-3,427	-1,322
	[TRAN1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. La referencia está establecido en cero por ser inútil.

En la tabla 14 la valoración de parámetros de la intrusión de la transparencia en la percepción de seguridad en el Poder Judicial, la puntuación de Wald de 19,557 es mayor que 4 (punto de corte) es de una trascendencia de $p: 0,000 < \alpha: 0,01$ hace inadmisibles la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación, resolviéndose de esta manera la intervención de la transparencia en la percepción de seguridad del Poder Judicial.

IV. Discusión

En cuanto a los resultados, ambas variables son independientes, el RHO de Spearman indica una leve relación entre transparencia y corrupción, en la que encontramos que el 34.44% de los encuestados dan como transparente la gestión actual del Poder Judicial, la explicación lógica, es que las autoridades se cambian cada dos años con el Presidente del Poder Judicial y Titular del Pliego, el desconocimiento del manejo de una entidad, que es un poder del Estado, donde sus autoridades no son elegidas y nadie controla su gestión de lo que a transparencia se refiere.

En cuanto a sus dimensiones de esta variable, encontramos que la dimensión de **planificación y organización** es percibida por una 8.5 % como transparente, esto basado que sus planes estratégicos prospectivos no solucionan la atención de los justiciables y abogados y cada vez crece sin proponer soluciones para dar trámite oportuno a las funciones encomendadas por la Constitución. La dimensión **integración y dirección** con un 19.9 % la califican de Transparente, mientras que un 80.1% piensa que la transparencia en el Poder Judicial, es deficiente en virtud de que el personal es rotado y en muchos casos se pone personal sin experiencia, debido a la inexistencia de Políticas para el Desarrollo de personal. El **seguimiento y control** un 25.8% como mala, debido a la falta de coordinación y trabajo en equipo, para la atención al público es deficiente, el Órgano de Control Institucional, cuyos trabajadores deben pasar a la Contraloría (por la Ley de Fortalecimiento de la Contraloría), no ejerce sus funciones con plenitud.

Bien, para la segunda variable, **Corrupción**, observamos según resultados, un 33.70% perciben una alta corrupción en el Poder Judicial, y un 37.09% percibe que hay una moderada corrupción, esta gran diferencia se justificaría debido a la falta de personal concientizado, mentalizado y también una política de desarrollo de personal inexistente.

En cuanto a las dimensiones de esta variable encontramos resultados que perfilan aun con una aceptación regular a negativa de cómo se sigue desarrollando esta nueva gestión, tal es así que las dimensiones de **corrupción administrativa** determinan una **confiabilidad**, que de acuerdo al porcentaje de Wald de 46.977 que es mayor de 4 (punto de corte) con una ponderación de $p: 0,000 < \alpha: 0,01$ es inadmisibles la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis de investigación, resolviéndose de esta manera la interferencia de la transparencia en la percepción de la corrupción; significa que cuanto más eficiente sea la transparencia, el nivel de la percepción de la corrupción será de no corrupto.

La dimensión de **corrupción jurisdiccional**, que es un **elemento tangible**, de acuerdo al puntaje de Wald de 12,829 es superior a 4, este indica el nivel de cambio en la guía indagación fortalecido con una trascendencia de $p: 0,000 < \alpha: 0,01$ hace inadmisibles la hipótesis nula y se permite la hipótesis de observación, la transparencia incurre en la percepción de confiabilidad en el Poder Judicial. Indica que cuanto más eficiente la transparencia, la percepción de corrupción será de no corrupto.

Un rotundo 59.6 % afirma estar poco satisfecho, en cuanto a la dimensión **elementos tangibles** un 59.6, se encuentran poco satisfechos, debe ser a la implantación de procesos virtuales de papel cero y a la falta de previsión en el tráfico de datos y a las compras que no prevén contingencias de caídas de los sistemas, **capacidad de respuesta** un 40.5 se encuentran insatisfechos y un 59.6% poco satisfechos y piensan que la atención sigue deficiente y no existe atención personalizada y menos para personas discapacitadas. Así mismo, la dimensión **seguridad**, hay un 61.6% que afirman que en sus trámites que realizan no encuentran certeza en la atención y están insatisfechos.

De los resultados se observa principalmente, que la transparencia incide en todas las dimensiones de las variables, y que es inadmisibles la hipótesis nula y se asiente la hipótesis de investigación, estableciéndose de esta manera la intervención de la transparencia en la percepción de la corrupción.

Pusieron en el Palacio de Justicia un eslogan que decía *acá estamos haciendo lo justo*, muchas personas que leían decían que eso era cierto, no se esfuerzan, y que la gestión dentro del Poder Judicial está realizando una gestión administrativa aceptable por sus ciudadanos, ya que en promedio los encuestados, con una realidad de atención, se encuentran entre poco satisfechos e insatisfechos.

V. Conclusiones

Primera. Se concluye que la transparencia influye directamente en la corrupción, lo que influye directamente en la satisfacción del usuario. Vemos con claridad que la variable dependiente y la independiente son proporcionales, a mayor transparencia, menor corrupción.

Segunda. Así mismo, las hipótesis específicas indican que la transparencia incide en las dimensiones de la percepción de la corrupción, aceptándose la hipótesis de la exploración y rechazándose la hipótesis nula.

Tercera. La falta de transparencia y de acceso a la información, están asociada directamente con la percepción de corrupción en el Poder Judicial. El Portal de Transparencia en la página web del Poder Judicial, contiene información sesgada, existe muchos documentos que no son colgado, a pesar de ser un procedimiento sencillo, además que se encuentra normado, pero no es aplicado.

Cuarta.- La falta de transparencia y de acceso a la información, están asociada directamente con la percepción de corrupción en el Poder Judicial. El Portal de Transparencia en la página web del Poder Judicial, contiene información sesgada, existe muchos documentos que no son colgado, a pesar de ser un procedimiento sencillo

Quinta.- La correlación de Spearman, con $r_s = -0,011$, indica una insignificante relación inversamente proporcional de las variable percepción de corrupción con la variable transparencia, esto debido al margen de error del 8% y también puede ser tal vez a que los entrevistados no han sido sinceros con sus respuestas.

VI. Recomendaciones

Primera. Es importante que los órganos de Dirección del Poder Judicial, sigan por el camino de la Mejora Continua y convoque a profesionales de las especialidades necesarias para conformar equipos multidisciplinarios que dimensionen su estructura y proyecten documentos de gestión, que permita cambiar la percepción de corrupción por parte de los ciudadanos que usan este servicio.

Segunda, Es necesario que se repotencie el portal de Transparencia y se cuelgue los documentos en la fecha, de manera de regularizar con números guardados, poner aplicativos que permitan al público tener acceso a la información y no tengan que estar presentando Habeas Data para que se les atienda. Así mismo es necesario dotar al Poder Judicial con Equipos informáticos, que le permitan dar un servicio de excelencia y una interoperabilidad con las instituciones del estado peruano.

Tercera. Por último, es importante que la actual gestión evalúe dar mayores facilidades a los discapacitados, personas de la tercera edad, para los juicios y acceso a la información. Capacitar a todo el personal en el trato al público, que es a quienes deben su trabajo.

Cuarta. Realizar programas de sensibilización y de difusión de los servicios que ofrecen a este respecto y en lo pertinente. La Oficina de Imagen y Prensa de la Corte Suprema de la República, debe su actuación a este respecto y colocarlo en el portal de Transparencia del Poder Judicial.

Quinta. Como control de calidad todas las sentencias deben publicarse, omitiendo para los casos que señala ley los datos de los menores de edad, en el Portal de Transparencia de manera que las Universidades puedan dar tareas sobre casos reales y analicen la calidad de los mismos, desde una discusión académica, que permita evaluar el desempeño de los magistrados de todo nivel. Asimismo estos debates mejorarían la calidad de los abogados y otros profesionales involucrados.

Sexta.- Es propio toda nueva gestión, realizar sus actividades con cautela, sin embargo, vemos que en la Poder Judicial, se acciona con rapidez debido a que el periodo del Presidente es de 2 años y no pueden ser reelegido, pero regresa a ejercer labor jurisdiccional, en una de las Salas Supremas. Lo que se aprecia es que la población está

convencida que no existe una convicción de servicio para con la población, esperemos que sea rápida, oportuna y veraz capacidad de respuesta a los diferentes actos del Poder Judicial para la población durante este 2020.

VII. Recomendaciones

- Álvaro, R. (1985) *Dimensiones de la Corrupción*, Recuperado de [file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/Dialnet-DimensionesDeLaCorrupcion-6123311%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/Dialnet-DimensionesDeLaCorrupcion-6123311%20(5).pdf)
- Babakus, E. y Boller, G.W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, Vol. 24: 253-268.
- Behar, D. Metodología de la Investigación, Ediciones Shalom (2008).
- Calva, G. J. J., & Villaseñor, R. I. (2009). *Satisfacción de usuarios: La investigación sobre las necesidades de información*. México: UNAM, CUIB.
- Camara, S. (2004). Estudios criminológicos contemporáneos (VIII): *El perfil del delincuente de cuello blanco*. Problemática conceptual y perspectivas de análisis para la Criminología
- Carbonell, M., *El derecho de acceso a la información como derecho fundamental, Democracia, transparencia y constitución*. Propuestas para un debate necesario, México, Instituto de Investigaciones Jurídicas - Instituto Federal de Acceso a la Información, 2006, pp. 3-18.
- Carman, J. M. (1990). *Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions*. *Journal of Retailing*, Volumen 66. Págs. 33-55
- Cohen, N. Metodología de la investigación, ¿para qué?, Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Teseo, 2019.
- Compromiso de Lima Gobernabilidad Democrática Frente a la Corrupción VIII Cumbre de las Américas 13 y 14 de abril de 2018 Lima, Perú. http://www.summit-americas.org/LIMA_COMMITMENT/LimaCommitment_es.pdf
- Cronin, J. J. y Taylor, S. A. (1994). *SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality*. *Journal of Marketing*, Vol. 58. Págs. 125-131.
- Chiavenato, I., *Introducción a la Teoría General de la Administración*,

De La Nuez Sánchez-Cascado y Tarín Quirós, C. (2013), *Transparencia y Buen Gobierno*. Comentarios a la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, La Ley, Madrid, 2014.

Díaz, J.M. (2018) *Causas y Efectos de la Corrupción en las Sociedades Democráticas*

Frank E. (2006) *Organized Crime And Organized Crime: Indeterminate Problems of Definition*, Trends in Organized Crime Nol. 9, No. 4, Summer 2006
<https://link.springer.com/article/10.1007/s12117-006-1017-4>

Gonzales, R. (2010) *La Corrupción. Transparencia y Acceso a la Información: La Institucionalización del Desacuerdo*. (Tesis de grado) Recuperado de
<https://colsan.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1013/336/3/Transparencia%20y%20acceso%20a%20la%20informaci%C3%B3n%20la%20institucionalizaci%C3%B3n%20del%20desacuerdo%20%20el%20poder%20judicial%20del%20estado%20de%20San%20Luis%20Potos%C3%AD%20a%20la%20luz%20de%20la%20reforma%20al%20art%C3%ADculo%20sexto%20constitucional.pdf>

Hubert, L. (2016) *Corrupción y Transparencia*.

López, S. (2018) La Transparencia Gubernamental. Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de investigaciones jurídicas de la UNAM. www.juridicas.unam.mx.
<http://biblio.juridicas.unam.mx>.

Manual de Encuestas de Corrupción Directrices metodológicas sobre la medición del soborno y otras formas de corrupción a través de encuestas por muestreo – PNUD

Martínez, A. La Difusión de Información Pública como Instrumento para la Prevención de la Corrupción: Una Aproximación desde la Legislación Autonómica. Escuela de Administración Pública de Cataluña. Revista catalana de dret públic. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5571437>

Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality".

Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A

Política Nacional de Integridad y Lucha Contra la Corrupción. Comisión de Alto Nivel Anticorrupción (CAN).

Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, Gobierno de Guatemala. http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_gtm_pol.pdf

Recomendaciones del Consejo de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) sobre Integridad Pública – Una estrategia contra la Corrupción.

Reyes, F. (2003) *Corrupción: de los ángeles a los índices*, México, Instituto Federal de Acceso a la Información Pública, Cuadernos de Transparencia, Núm. 1, 36 pp., 2003

Rios, G. Dr. Tutor de la investigación del Trabajo de Investigación *La Corrupción desde una Mente Joven. Un Enfoque Diferente. UPSP – Facultad de Derecho*

Rojo B. (1990): **Planificación y Organización**, Ed. UCN, Antofagasta 1990.

Schwarz, M.(2008) Guía de referencia para la elaboración de una investigación aplicada

Torres, J. (2004) *Una Mirada Crítica a los Derechos a la Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas*”. www.derechocambiosocial.com.

Ximena de la Puente Mora, La Transparencia y el Acceso a la Información como Herramienta contra la Corrupción
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4315/14.pdf>.

Yvana Novoa Curich, Julio Rodríguez Vásquez, David Torres Pachas. Proyecto Anticorrupción del IDEHPUCP. El derecho de acceso a la información pública – Revista Comentario Académico.

VIII. Anexos

8.1 Matriz de consistencia

*Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables 1: Transparencia			
			Dimensiones	Indicadores	Escala	Nivele
Problema General La falta de transparencia y acceso a la información en el Poder Judicial es causa de corrupción, según la percepción de los usuarios externos.	Objetivo general Determinar la incidencia que existe entre la percepción de corrupción y la Transparencia en el poder Judicial	Hipótesis general Ho. La transparencia NO incide en la percepción de la corrupción por los usuarios externos e internos del Poder Judicial. Hi. La transparencia incide en la percepción de la corrupción por los usuarios externos e internos del Poder Judicial	Planeamiento y organización	Planificación Proyección a futuro Obtención de Resultados Diseñar estrategias y procesos	Escala Likert Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	(1) No Transparente 5-9 (2) Poco Transparente 10-14 (3) Transparente 15-20
			Integración y dirección	Recursos humanos Recursos materiales Recursos económicos Conducción		(1) No Transparente 5-9 (2) Poco Transparente 10-14 (3) Transparente 15-20
			Control y seguimiento	Evaluación de resultados Corregir errores Mejora de operaciones		(1) No Transparente 1-2 (2) Poco Transparente 3-4 (3) Transparente 5-6
Problema Específicos ¿De qué manera incide la gestión administrativa en su accionar en la Transparencia y el acceso a la información y la percepción de corrupción del Poder Judicial en el ciudadano	Objetivo Especifico Determinar la incidencia que existe entre la transparencia de la gestión administrativa y los servicios que ofrece a los ciudadanos y la percepción de corrupción por parte de la ciudadanía.	Hipótesis específicas 1 Ho. La transparencia NO incide en la confiabilidad de los usuarios externo e internos del Poder Judicial Hi. La transparencia incide en la confiabilidad de los usuarios externo e internos del Poder Judicial Hipótesis específicas 2 Ho. La transparencia NO incide en la percepción de los elementos tangibles por los usuarios externo e internos del Poder Judicial Hi. La transparencia incide en la percepción de los elementos tangibles por los usuarios externo e internos del Poder Judicial Hipótesis específicas 3 Ho. La transparencia NO incide en la percepción de la capacidad de respuesta por los usuarios externo e internos del Poder Judicial. Hi. La transparencia incide en la percepción de la capacidad de respuesta por los usuarios externo e internos del Poder Judicial.	Variables 1: Percepción de la Corrupción			
			Confiabilidad	Obtención de Resultados Cumplimiento de lo ofrecido en el tiempo Atención en tiempo real	Escala Likert Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo	(1) Baja 5-6 (2) Moderada 7-8 (3) Alta 8-9
			Elementos tangibles	Aplicativos. Facilidad de encontrar lo que se busca. Información clara y pulcra Servicios eficientes de Ayuda en línea		(1) Baja 5-6 (2) Moderada 7-8 (3) Alta 8-9
Capacidad de respuesta	Facilidades para entrar en contacto Servicio rápido	(1) Baja 2-4 (2) Moderada 5-7 (3) Alta 8-10				

		<p>Hipótesis específicas 4</p> <p>Ho. La transparencia NO incide en la percepción de la seguridad por los usuarios externo e internos del Poder Judicial.</p> <p>Hi. La transparencia incide en la percepción de la seguridad por los usuarios externo e internos del Poder Judicial.</p>	Seguridad	Inspira confianza. Calidad de la Información		<p>(1) Baja 2-4</p> <p>(2) Moderada 5-7</p> <p>(3) Alta 8-10</p>
--	--	--	-----------	---	--	--

8.2 Instrumento de Medición de Variables

	Transparencia	1	2	3	4	5
D1	Planeación y organización					
1	¿El poder Judicial debe planificar su crecimiento con una visión futura de su organización?					
2	¿Al realizar un trámite en el Poder Judicial, la infraestructura y la atención han mejorado?					
3	¿Considera Ud. que, para una gestión transparente en el Poder Judicial, los Grupos de Interés tendrían que tener mayor participación en la gestión?					
4	¿Observa que el Poder Judicial cuenta con los recursos humanos necesarios para que su accionar sea transparente?					
D2	Integración y Dirección					
5	¿Considera que los procedimientos en las diferentes oficinas son las adecuadas para una buena atención?					
6	¿Recibe una adecuada orientación para los tramites que realiza?					
7	¿Los documentos de gestión del Poder Judicial se pueden observar en su página WEB?					
8	¿Los resultados del servicio brindado son óptimos?					
D3	Seguimiento y Control					
9	¿Cree que el Poder Judicial cuenta con el presupuesto necesario para ser transparente?					
	Percepción de la Corrupción	1	2	3	4	5
D4	Confiabilidad					
10	¿La Información que proporciona el Poder Judicial es lo que solicita y de calidad?					
11	¿Recibe una orientación adecuada para acceder a la Información pública?					
D5	Elementos tangibles					
12	¿El tiempo de espera para ser atendido su pedido fue satisfactorio?					
13	¿El comportamiento de los servidores le inspira confianza?					
14	¿Los servidores tienen los conocimientos de los servicios otorgados?					
D6	Capacidad de Respuesta					
15	¿La atención que brinda el Poder Judicial es personalizada?					
16	¿Siente que el Poder Judicial se preocupa por sus problemas?					
D7	Seguridad					
17	¿El Poder Judicial tiene instalaciones cómodas y le brindan facilidades para sus trámites?					
18	¿Los aplicativos para obtener acceso a la información pública son amigables y se puede acceder a lo que se busca?					

La corrupción es uno de los principales problemas del país y ha aumentado en los últimos años.



Para los entrevistados, el Poder Judicial y el Congreso son unas de las instituciones más corruptas. La percepción de corrupción en la policía ha disminuido.



*En el 2015 se preguntó por "Gobierno central"

37

Base: Total de entrevistados (1314)

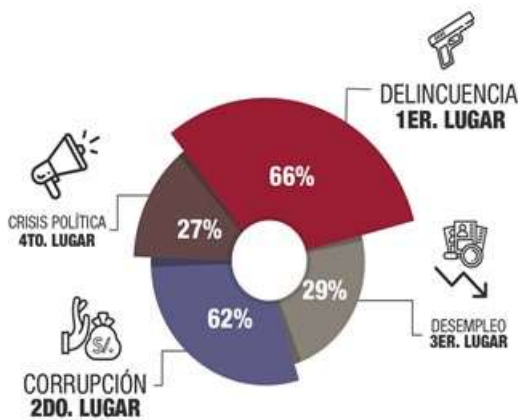
Porcentaje estadísticamente significativo



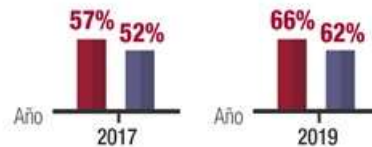
XI Encuesta Nacional sobre percepciones de la corrupción en el Perú 2019

Considerada como una de las mediciones más relevantes sobre corrupción en el Perú, la Encuesta de Proética recoge desde el año 2002 las opiniones, actitudes y experiencias de la ciudadanía ante la corrupción. Este año, que ha estado marcado por la crisis política, se abordó el desempeño de las principales instituciones públicas en la lucha contra este problema social, el impacto de las investigaciones del caso Lava Jato en la ciudadanía, la relación entre género y corrupción, entre otros.

PRINCIPALES PROBLEMAS DEL PAÍS



La brecha entre ambos problemas sociales (delincuencia y corrupción) se viene **REDUCIENDO**.



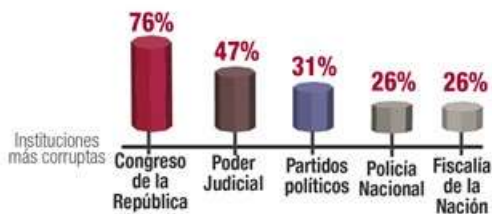
Los peruanos consideran que la **CORRUPCIÓN** seguirá **AUMENTANDO** en los próximos 5 años.



PERCEPCIÓN DE CORRUPCIÓN EN LAS INSTITUCIONES

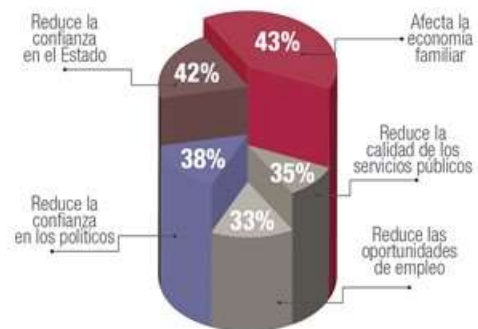


El Congreso de la República lidera el ranking de las instituciones **MÁS CORRUMPTAS** del país. En segundo lugar, el Poder Judicial.



¿CÓMO IMPACTA LA CORRUPCIÓN EN LA VIDA COTIDIANA?

82% de los peruanos considera que la corrupción **SÍ AFECTA** su vida cotidiana.



La encuesta se aplicó del 31 de octubre al 12 de noviembre de 2019, por el Instituto de Estudios Peruanos (IEP), a una muestra de 1857 individuos mayores de 18 años de las 17 ciudades más grandes del país. Con un margen de error: ± 2.3 y un nivel de confianza de 95%.

Más información sobre XI Encuesta Nacional sobre la Corrupción 2019:
www.proetica.org.pe

