

FOMENTANDO LA CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES ESTATALES: UN ENFOQUE SOBRE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES EN CONTEXTOS SOCIOPOLÍTICOS DESAFIANTES

BUILDING TRUST IN STATE INSTITUTIONS: A FOCUS ON ADMINISTRATIVE SANCTIONING PROCEDURES IN CHALLENGING SOCIOPOLITICAL CONTEXTS

Tipo de Publicación: Artículo Científico

Recibido: 20/03/2025

Aceptado: 21/04/2025

Publicado: 23/05/2025

Código Único AV: e465

Páginas: 1 (457-473)

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15619282>

Autor:

Luis Angel Delgado Flores

Abogado

Maestro en Derecho. Mención en Derecho

Constitucional y Administrativo

 <https://orcid.org/0009-0007-7603-1013>

E-mail: angel.delgadof7@gmail.com

Afiliación: Universidad Privada Antenor Orrego

País: República del Perú

Resumen

El contexto sociopolítico actual presenta importantes desafíos para la confianza ciudadana en las instituciones públicas, lo que hace imprescindible investigar las estrategias que estas implementan para fomentarla. Este estudio tiene como objetivo identificar las estrategias utilizadas por las instituciones estatales para promover la confianza en los procedimientos administrativos sancionadores en entornos adversos. Se llevó a cabo una revisión sistemática de la literatura, mediante el método PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses) lo que permitió recopilar y analizar investigaciones recientes en este campo. Los hallazgos indican que las estrategias más efectivas incluyen la transparencia en la gestión, la rendición de cuentas y la capacitación continua de los funcionarios. Estas prácticas contribuyen a reducir la percepción de corrupción y arbitrariedad, elementos críticos en la recuperación de la confianza. Además, se destaca que la digitalización y la implementación de mecanismos de participación ciudadana respaldan el fortalecimiento de la legitimidad institucional. En conclusión, el estudio enfatiza que los responsables de políticas públicas deben continuar perfeccionando y adaptando estas estrategias para consolidar la confianza ciudadana, lo que en última instancia es fundamental para el buen funcionamiento de la administración pública en contextos sociopolíticos desafiantes. Además, se sugieren futuras investigaciones que examinen el impacto a largo plazo de estas estrategias en la percepción pública y su adaptabilidad a diferentes contextos.

Palabras Clave

Estrategia, transparencia, rendición de cuentas, capacitación, confianza

Abstract

The current sociopolitical context presents significant challenges to citizen trust in public institutions, making it essential to investigate the strategies they implement to foster it. This study aims to identify the strategies used by state institutions to promote trust in administrative sanctioning procedures in adverse environments. A systematic literature review was conducted using the PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) method, which allowed for the compilation and analysis of recent research in this field. The findings indicate that the most effective strategies include transparency in management, accountability, and ongoing training for officials. These practices contribute to reducing the perception of corruption and arbitrariness, critical elements in restoring trust. Furthermore, it is highlighted that digitalization and the implementation of citizen participation mechanisms support the strengthening of institutional legitimacy. In conclusion, the study emphasizes that public policymakers must continue to refine and adapt these strategies to build citizen trust, which is ultimately critical for the proper functioning of public administration in challenging sociopolitical contexts. Furthermore, it suggests future research examining the long-term impact of these strategies on public perception and their adaptability to different contexts.

Keywords

Strategy, transparency, accountability, training, trust.

Introducción

En las últimas centurias, la administración pública en diversas latitudes del globo ha confrontado desafíos colosales en la construcción de veracidad y fiabilidad ante la colectividad. En este panorama, el postulado de confianza se ha fortalecido como un componente nuclear para el apropiado desenvolvimiento de los trámites punitivos administrativos. La fe social no solo favorece la cooperación entre los sujetos y las entidades, sino que también se convierte en un incrementado acatamiento reglamentario y operatividad en la dirección pública. Sin embargo, en circunstancias sociopolíticas contraproducentes, esta confianza puede debilitarse, lo que provoca la urgencia de analizar estrategias que los órganos estatales puedan ejecutar para fortalecerla (López Mero & Salazar Cobeña, 2024).

La legislación del fundamento de confianza en procedimientos punitivos administrativos comprende un esquema teórico que abarca desde nociones de legalidad institucional hasta mecanismos de claridad y responsabilidad. La escritura contemporánea enfatiza que la impresión de confianza se ve afectada por factores sociopolíticos, donde un entorno de volatilidad puede desatar sospecha y oposición al acatamiento reglamentario. Así, se hace patente que resulta esencial indagar cómo los organismos estatales se han ajustado a estas realidades dinámicas y cuáles

han sido las maniobras más eficientes para promover la confianza en la gestión pública.

Sobre la influencia del marco sociopolítico en la credibilidad estructural, múltiples indagaciones han establecido que la divulgación diáfana y la intervención ciudadana son pilares clave para disminuir la sospecha en circunstancias desfavorables (González Palomo et al., 2024). Asimismo, la configuración de programas que integren a la población en la elaboración de decisiones administrativas no solo refuerza la confianza, sino que también otorga poder a los ciudadanos, generando así un efecto positivo en la observancia reglamentaria (Oñate & Álvarez, 2023). En este sentido, las iniciativas de educación y adiestramiento para las autoridades también desempeñan un papel fundamental, ya que se necesita personal capacitado y íntegro, habilitado para reforzar la confianza a través de una administración ética y transparente (Rodríguez Diestra, 2024).

Las maniobras aplicadas por las entidades estatales para fortalecer la confianza en los trámites punitivos administrativos han tomado un interés creciente en la dirección pública. En circunstancias sociopolíticas complicadas, donde la sospecha hacia los órganos puede ser elevada, es imperativo determinar y examinar las medidas que pueden afianzar la conexión entre la población y el Estado. Diversos estudios contemporáneos han indagado

sobre esta cuestión, brindando un fundamento teórico y práctico que demuestra la relevancia de la confianza en la efectividad de los trámites administrativos.

Una de las contribuciones más destacadas en este ámbito es la investigación de Alomoto et al., (2024), quienes exploran el proceso debido como un pilar fundamental para la protección de los derechos ciudadanos. Este estudio resalta que la claridad y el respeto a los postulados de equidad son esenciales para reforzar la confianza de la población en los trámites administrativos, lo que concuerda con la idea de que la seguridad jurídica es un elemento primordial para el éxito de la gestión pública.

Asimismo, la investigación de Alvarado (2021), mediante un análisis exhaustivo de la confianza en los organismos políticos en Perú, sostiene que la desconfianza hacia la estructura estatal podría derivar de factores históricos, económicos y políticos. Dentro de este marco, el autor sugiere diversas estrategias a nivel institucional, tales como el fortalecimiento de la transparencia en los trámites y una mayor rendición de cuentas, que podrían ser implementadas para restaurar la confianza y promover un clima de colaboración entre ciudadanos e instituciones.

Hachem (2022) plantea una perspectiva innovadora al sostener que la formalización del derecho administrativo en Latinoamérica, mediante la incorporación de principios de derechos humanos

en la normativa administrativa, puede fortalecer la confianza ciudadana. Su análisis sugiere que los órganos que alinean sus prácticas con estándares internacionales logran mejorar la imagen de legitimidad y, como consecuencia, estimulan una mayor colaboración de la población en los procesos punitivos administrativos.

Estos estudios no solo nutren el marco teórico sobre la relación entre confianza y procedimientos administrativos, sino que también delimitan estrategias concretas que los organismos podrían utilizar para afrontar las dinámicas sociopolíticas desfavorables

El objetivo de este artículo de revisión sistemática es identificar las estrategias utilizadas por las instituciones estatales para fomentar la confianza en los procedimientos administrativos sancionadores en contextos sociopolíticos adversos. Este objetivo refleja la intención de colmar los vacíos temáticos identificados previamente, proporcionando un marco analítico que potencie el conocimiento sobre cómo se pueden aplicar estrategias eficaces para acrecentar la confianza en entornos complejos.

El estudio pretende realizar un análisis crítico de las intervenciones adoptadas por las instituciones, evaluar su efectividad y explorar la manera en que pueden ser diseñadas e implementadas en distintos escenarios sociopolíticos. Al hacerlo, se espera ofrecer una

serie de recomendaciones prácticas que no solo refuercen la confianza pública, sino que también coadyuven al cumplimiento normativo, invocando la responsabilidad y transparencia de las instituciones en la gestión administrativa.

Metodología

Se aplicó el método PRISMA, realizando cada uno de los pasos, comenzando con la formulación de la pregunta de investigación, identificación y selección de estudios, la extracción de datos y el análisis de la evidencia.

En este sentido, se formularon cuatro preguntas de investigación que guiarán el proceso de revisión: a) ¿Cuáles han sido las tácticas más eficaces empleadas por las instituciones estatales para fortalecer la confianza en los procedimientos administrativos sancionadores? b) ¿De qué manera influyen los entornos sociopolíticos adversos en la percepción de credibilidad y confianza hacia los procedimientos administrativos sancionadores? c) ¿Qué métodos se utilizan para evaluar la efectividad de las estrategias implementadas por las instituciones estatales con el propósito de fortalecer la confianza de la ciudadanía? y d) ¿Cuál es la relevancia de la formación y capacitación de los funcionarios en la consolidación del principio de confianza en escenarios de desconfianza institucional?

Para identificar estudios, se realizaron estrategias de búsqueda en las bases de datos académicas, tales como Scopus, SciELO y Latindex. Se utilizaron palabras clave específicas relacionadas con el objetivo de la revisión, tales como “*institutional trust*”, “*sanctioning administrative procedures*”, “*communication strategies*”, “*adverse sociopolitical contexts*” and “*citizen participation*”. Esta búsqueda se limitó en los últimos cinco años.

Además de los criterios de inclusión, se definieron criterios específicos de exclusión para garantizar la calidad y pertinencia de los estudios seleccionados. Se excluyeron aquellos estudios que no se enfocaran directamente en el contexto de los procedimientos administrativos sancionadores o que no abordaran adecuadamente la relación entre estrategias institucionales y la confianza ciudadana. También se descartaron estudios que no presentaran un marco teórico claro o que carecieran de datos empíricos suficientes para respaldar sus conclusiones (Ver Figura 1).

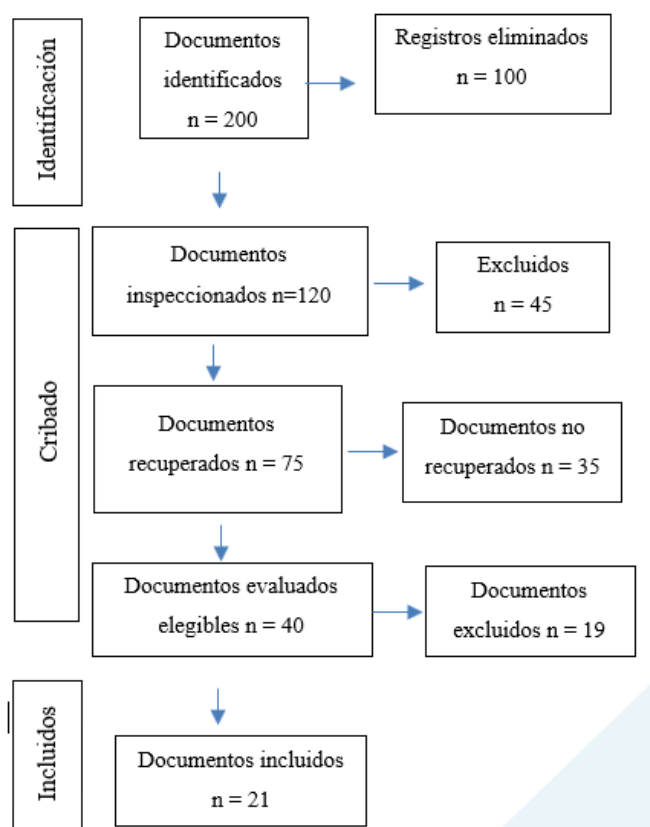


Figura 1. Identificación de estudios mediante el método PRISMA

Finalmente, se realizó una evaluación de cada estudio mediante una lectura minuciosa del texto completo, garantizando los criterios de calidad predefinidos. Como resultado de este proceso, la muestra final se consolidó en 21 investigaciones.

Resultados

Los resultados evidencian diversas aproximaciones al problema. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis detallado sobre la manera en que los autores abordan las preguntas de investigación (Ver Tablas 1, 2, 3, y 4).

¿Cuáles han sido las tácticas más eficaces empleadas por las instituciones estatales para fortalecer la confianza en los procedimientos administrativos sancionadores?

Autor
Vicente Brayan Villalobos Villalobos
Año
2023
País de publicación
Perú
Revista
Ius Vocatio

Conclusión
El escrito examina la obsolescencia burocrática en los trámites punitivos, resaltando cómo la anticipación y imposición eficaz de penalidades coadyuvan a robustecer la credibilidad de los ciudadanos en los organismos gubernamentales. Expone que los procesos diáfanos y debidamente normados atenúan la sensación de discrecionalidad y prevaricación en la aplicación de correctivos.

Autor
Adalberto López Robles
Año
2023
País de publicación
México
Revista

Conclusión
Revista Mexicana de Opinión Pública Indaga cómo la credibilidad en los entes gubernamentales está intrínsecamente vinculada a su eficacia en la conducción de trámites punitivos administrativos. Exhibe pruebas de que la instauración de dispositivos de fiscalización y la disponibilidad de datos constituyen elementos fundamentales para optimizar la apreciación ciudadana respecto a la equidad e imparcialidad en la aplicación de penalidades.

Autor
Sergio Denys Pereda Ochoa
Año
2023
País de publicación
Perú
Revista

Conclusión
Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores Examina las repercusiones del trámite punitivo administrativo en la eficiencia y fiabilidad de los empleados, subrayando que la claridad y la equidad en las penalidades constituyen factores esenciales para asegurar un régimen correctivo fidedigno. Sugiere que la formación permanente del personal y la fiscalización externa representan tácticas eficaces para afianzar la confianza en dichos procedimientos.

Autor	Mercedes Vílchez Ordóñez, Liz Rubi Blaz Vilchez, Lindsay Montilla Pérez	normativas administrativas refuerza la validez de las resoluciones correctivas.
Año	2023	
País de publicación	Perú	
Revista	Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales	
Conclusión	Debate cómo la administración burocrática incide en la credibilidad institucional dentro de los procesos punitivos. Señala que la instauración de inspecciones internas, la optimización de diligencias y el diseño de dispositivos de involucramiento ciudadano han constituido tácticas eficaces en múltiples alcaldías para menguar la impresión de ilicitud y fortalecer la validez de las resoluciones gubernamentales.	El análisis de las investigaciones examinadas evidencia que las tácticas más efectivas implementadas por los organismos estatales para consolidar la credibilidad en los procesos administrativos punitivos se fundamentan en la claridad, la eficacia y la fiscalización. La previsión y adecuada imposición de sanciones, respaldadas por normativas diáfanos y accesibles, han resultado cruciales para mitigar la percepción de discrecionalidad en la gestión pública. Del mismo modo, la informatización y mecanización de procedimientos, junto con la capacitación del cuerpo administrativo, han favorecido la optimización de la tramitación sancionadora, garantizando su celeridad y equidad. La implementación de controles internos y dispositivos de involucramiento ciudadano ha fortalecido asimismo la percepción de legitimidad en la adopción de decisiones gubernamentales. No obstante, persisten retos asociados a la malversación y la resistencia a la transformación en ciertas jurisdicciones, lo que subraya la urgencia de intensificar la vigilancia externa y fomentar una cultura organizacional cimentada en la integridad y la confianza social.
Autor	Vilma Mamani, Victoria Huayapa, Lourdes Alfaro	
Año	2021	
País de publicación	Perú	
Revista	Revista Gestionar	
Conclusión	Analiza la apreciación ciudadana respecto a la malversación en la esfera gubernamental y su repercusión en la credibilidad de los trámites administrativos. Resalta que la adopción de estatutos deontológicos, la informatización de los procedimientos y la imposición de penalidades conforme a regulaciones nítidas han constituido medidas eficaces para restablecer la confianza de la sociedad en los organismos estatales.	Tabla 1. Estrategias efectivas para fomentar la confianza institucional
Autor	Magna Rosa Trujillo Cuidad, Jorge Wilmer Elías Silupu, Carmen Rosa Cárdenas Rosales	
Año	2021	
País de publicación	Perú	
Revista	Sendas	
Conclusión	Indaga la reestructuración en los servicios burocráticos y su influencia en la excelencia de la atención. Afirma que la agilización de trámites punitivos, a través de la mecanización y la implementación de tecnologías informáticas, potencia la eficacia y claridad de los procedimientos. Del mismo modo, destaca que la instrucción continua del personal en	¿De qué manera influyen los entornos sociopolíticos adversos en la percepción de credibilidad y confianza hacia los procedimientos administrativos sancionadores?
Autor		Vilma Mamani, Victoria Huayapa, Lourdes Alfaro, Edith Chambi
Año		2021
País de publicación		Perú
Revista		Revista Gestionar
Conclusión		El escrito examina la percepción social sobre la malversación en la administración pública en Juliaca, Perú, y su influencia en la credibilidad de los organismos estatales. Resalta que un entorno sociopolítico desfavorable, definido por prácticas ilícitas y carencia de principios éticos, debilita la confianza en los procesos administrativos punitivos, intensificando la impresión de discrecionalidad e inequidad en su ejecución.
Autor		Sergio Denys Pereda Ochoa
Año		2023
País de publicación		Perú

Revista	Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores		
Conclusión	La investigación analiza de qué manera la inestabilidad gubernativa y la deficiencia en la imposición de penalidades inciden en la percepción de fiabilidad en los trámites administrativos disciplinarios. Se subraya que la ausencia de claridad y la instrumentalización política de las sanciones fomentan la desconfianza de la población en los entes responsables de la justicia administrativa.	Conclusión	Indaga sobre el impacto de la pandemia de COVID-19 en la percepción de fiabilidad en los entes gubernamentales en España. Aunque no se enfoca específicamente en los procesos punitivos, su análisis sobre la desconfianza en la administración durante crisis sociopolíticas resulta pertinente, sugiriendo que la incertidumbre y la ausencia de un liderazgo definido deterioran la credibilidad de las instituciones encargadas de la imposición de sanciones.
Autor	Mayta Huiza, Dora Amalia, Guevara Gómez, Hilda Elizabeth, Pineda Yucra, Wilfredo, Torres Marrón, Freddy Juan	Autor	Lina Díaz-Castro, María Guadalupe Ramírez-Rojas, Héctor Cabello-Rangel, Armando Arredondo, Ernesto Pablo
Año	2023	Año	Báscolo 2021
País de publicación	Venezuela	País de publicación	México
Revista	Revista Venezolana de Gerencia	Revista	Salud Pública de México
Conclusión	El escrito analiza el vínculo entre la credibilidad en el Estado y la observancia de disposiciones administrativas, señalando que una visión desfavorable de la gestión pública disminuye la conformidad con los procesos punitivos. En contextos sociopolíticos desfavorables, donde imperan la malversación y la inoperancia, se evidencia un deterioro en la confianza ciudadana hacia las normativas establecidas por el gobierno.	Conclusión	Examina la gobernanza del sistema sanitario en México durante la pandemia y su influencia en la confianza institucional. Aunque su eje central no es el ámbito punitivo, aporta reflexiones sobre cómo la gestión centralizada y la limitada intervención ciudadana pueden menoscabar la credibilidad en las determinaciones administrativas, incluidas aquellas vinculadas a la imposición de sanciones.
Autor	Alexander Benites	<p>El análisis de las investigaciones seleccionadas evidencia que un entorno sociopolítico desfavorable impacta significativamente en la percepción de fiabilidad respecto a los procesos administrativos punitivos. Factores como la malversación institucional, la falta de transparencia en la gestión pública y la instrumentalización política de las sanciones propician el debilitamiento de la confianza ciudadana en estos mecanismos.</p> <p>Asimismo, la ausencia de previsibilidad en la aplicación de penalidades, un liderazgo gubernamental frágil y la disparidad en la ejecución de normativas acentúan la desconfianza en el sistema. Sin embargo, se han identificado medidas para contrarrestar esta problemática, entre ellas la instauración de inspecciones internas, la informatización de trámites y el refuerzo de la fiscalización y la rendición de cuentas.</p>	
Año	2021		
País de publicación	México		
Revista	Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública		
Conclusión	Examina la credibilidad en los organismos políticos en Perú, resaltando la influencia de la percepción de malversación y la eficacia gubernamental en la confianza social. Aunque no se focaliza en los procesos punitivos, brinda una visión pertinente sobre cómo la volatilidad política y la desconfianza institucional inciden en la observancia de normativas y la aceptación de sanciones.		
Autor	María Falcón-Romero, Carmen Rodríguez-Blázquez, María Romay-Barja, Maria João Forjaz	<p>Tabla 2. Impacto del contexto en la confianza ciudadana</p>	
Año	2023		
País de publicación	España		
Revista	Revista Española de Sociología		

¿Qué métodos se utilizan para evaluar la efectividad de las estrategias implementadas por las instituciones estatales con el propósito de fortalecer la confianza de la ciudadanía?

Autor	Karla Paola Medina Velásquez
Año	2023
País de publicación	Perú
Revista	Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales
Conclusión	El escrito analiza cómo la integridad y la claridad en los actos administrativos resultan esenciales para valorar la eficacia de las estrategias gubernamentales en la confianza social. Se resalta la aplicación de enfoques científicos para examinar el grado de cumplimiento de principios éticos en los procedimientos administrativos.
Autor	Adolfo Cacho, Marco Lluncor, Wigmara Bardales, Alida Cabanillas
Año	2020
País de publicación	Perú
Revista	Revista Pakamuros
Conclusión	Examina esquemas de gobernanza universitaria en América Latina y su influencia en la credibilidad institucional. Sugiere la valoración de desempeños mediante métricas de eficacia en la gestión pública.
Autor	Richard Fernando Cuenca-Correa, Cecilia Ivonne Narváez-Zurita, Juan Carlos Erazo-Álvarez, Diego Fernando Trelles-Vicuña
Año	2020
País de publicación	Ecuador
Revista	Iustitia Socialis
Conclusión	Se enfoca en la salvaguarda del debido procedimiento en la Policía Nacional del Ecuador, resaltando la relevancia de la expresión oral y la claridad en los trámites administrativos punitivos.
Autor	Marta Cerezo Prieto, Francisco Javier Frutos-Esteban, Ana Belén Nieto
Año	2021
País de publicación	España
Revista	Revista de Estudios Políticos
Conclusión	Examina la aplicación de nudges en las políticas públicas para estimular la confianza ciudadana, lo que puede vincularse indirectamente con la

evaluación de las estrategias gubernamentales destinadas a fortalecer la credibilidad en la gestión administrativa.

Autor	Adalberto López Robles
Año	2023
País de publicación	México
Revista	Revista Mexicana de Opinión Pública
Conclusión	Analiza la disminución de la credibilidad institucional en México, subrayando la gestión gubernamental como un elemento determinante en la percepción social sobre la eficacia de las estrategias administrativas.
Autor	Mayta Huiza, Dora Amalia, Guevara Gómez, Hilda Elizabeth, Pineda Yucra, Wilfredo, Torres Marrón, Freddy Juan
Año	2023
País de publicación	Venezuela
Revista	Revista Venezolana de Gerencia
Conclusión	Analiza el vínculo entre la credibilidad en el Estado y la adhesión a las obligaciones fiscales, lo que puede conectarse con la confianza en los organismos institucionales y su influencia en la percepción ciudadana sobre su eficacia.

El análisis de los estudios revisados evidencia que la valoración de la efectividad de las estrategias implementadas por los organismos estatales para fortalecer la confianza ciudadana se fundamenta en indicadores clave, tales como la claridad en la gestión pública, la fiscalización, la eficacia administrativa y la percepción social sobre el desempeño gubernamental. La incorporación de modelos de evaluación sustentados en métricas objetivas, como inspecciones internas, sondeos de opinión y estudios de desempeño institucional, permite cuantificar el impacto real de dichas estrategias. Asimismo, la informatización de trámites y la adopción de herramientas tecnológicas han demostrado ser mecanismos eficaces para consolidar la credibilidad en las instituciones. Sin embargo, los hallazgos también revelan que elementos externos, como la instrumentalización política de la gestión pública y la percepción de malversación, pueden comprometer la legitimidad de los procedimientos administrativos. En este contexto, garantizar la coherencia entre las acciones gubernamentales y las expectativas ciudadanas resulta esencial para fortalecer la confianza en los entes estatales.

Tabla 3. Medición de la efectividad de estrategias institucionales

¿Cuál es la relevancia de la formación y capacitación de los funcionarios en la consolidación del principio de confianza en escenarios de desconfianza institucional?

Autor	Paola Alejandra Espinosa Cevallos
Año	2024
País de publicación	Ecuador
Revista	Revista Kosmos
Conclusión	El escrito subraya la relevancia del liderazgo académico en la construcción de confianza, enfatizando cómo una formación idónea en administración y principios éticos puede robustecer la credibilidad en las entidades educativas y burocráticas, promoviendo un entorno laboral más seguro y eficaz.
Autor	Jossimar Alexander España Landazuri, Kenig Jair Bravo Llor, Diana Carolina Acero Dueñas, Pamela Johanna Balcazar Elizalde
Año	2023
País de publicación	Ecuador
Revista	Revista PACHA
Conclusión	La investigación examina la relevancia de la instrucción en la Ley Orgánica del Servidor Público, evidenciando cómo la preparación en normativas estatales favorece el fortalecimiento de la confianza en la gestión pública y en el desempeño de sus atribuciones.
Autor	Merly Fiorella Cuadra Alvarado, Daniel Alfredo Cribilleros Rios, Rolando Ronald Cruzado Vidal, Shirley Isabel Mogollón Rosales
Año	2023
País de publicación	Perú
Revista	Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales
Conclusión	El escrito analiza la relevancia de la administración de la formación en el ámbito gubernamental, destacando que la capacitación constante de los funcionarios resulta fundamental para optimizar su desempeño y fortalecer la confianza en los procesos administrativos.
Autor	Trino Godoy
Año	2023
País de publicación	Venezuela
Revista	Revista Momboy
Conclusión	Examina un programa de formación en el SENIAT y su influencia en el rendimiento laboral, resaltando cómo

la instrucción de los funcionarios eleva la calidad del servicio y, en consecuencia, refuerza la credibilidad en la institución.

Autor	Rossana Eva Polo Pucutay, Flabio Romeo Paca Pantigoso, Oscar Moises Villalobos Risco
Año	2023
País de publicación	Perú
Revista	Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales
Conclusión	Investiga la administración de la seguridad y salud laboral en los gobiernos locales, determinando cómo la formación en estos campos puede fortalecer la credibilidad en las entidades estatales.
Autor	Sebastián Irigoyen
Año	2023
País de publicación	México
Revista	Revista Tlatelolco
Conclusión	Analiza la influencia del bienestar subjetivo y la credibilidad en las instituciones en América Latina, destacando que la formación de los funcionarios puede constituir una estrategia fundamental para optimizar la percepción de fiabilidad en los procedimientos administrativos.

El análisis de los estudios revisados confirma que la preparación de los servidores públicos representa un pilar esencial para fortalecer el principio de confianza en contextos de desconfianza institucional. Una capacitación adecuada en gestión pública, normativas legales y principios organizacionales no solo refuerza la credibilidad de las instituciones, sino que también mejora la percepción ciudadana sobre su desempeño. Además de potenciar la eficiencia en la función pública, la formación incide directamente en la transparencia, la rendición de cuentas y la calidad del servicio, elementos clave para restaurar la confianza social. Asimismo, la capacitación continua permite a los funcionarios ajustarse a las nuevas exigencias sociales y normativas, garantizando que su labor se rija por principios de ética y eficacia. No obstante, el impacto de estas estrategias depende de su regularidad, calidad y aplicación estructurada, ya que una formación esporádica o insuficiente dificulta la consolidación de cambios significativos en la gestión estatal.

Tabla 4. Capacitación de funcionarios y confianza

Discusión de resultados

El examen de los estudios seleccionados revela diversas estrategias adoptadas por las entidades estatales para fortalecer la confianza en los procedimientos administrativos sancionadores, así como el efecto significativo del contexto sociopolítico en la percepción de dicha confianza. En particular, se resaltan enfoques como la transparencia, la rendición de cuentas y la capacitación constante de los funcionarios, todos ellos componentes esenciales para consolidar una administración pública fiable. Los resultados son coherentes con la literatura previa, que también subraya la necesidad de combatir la corrupción y fomentar prácticas éticas en la gestión pública (Mamani et al., 2021; López Robles, 2023).

La primera Tabla, que aborda las estrategias efectivas para fortalecer la confianza institucional, coincide con investigaciones previas que enfatizan la relevancia de la previsibilidad y la correcta aplicación de sanciones para mejorar la relación entre los ciudadanos y las instituciones. Por ejemplo, la investigación de Villalobos (2023) sostiene que procedimientos administrativos claros y bien estructurados contribuyen a reducir la percepción de arbitrariedad, un fenómeno observado en análisis comparativos de otros países.

La relación entre el desempeño institucional y la confianza, como se menciona en el estudio de López Robles (2023), concuerda con

investigaciones previas sobre el impacto de la rendición de cuentas y el acceso a la información en la percepción pública de la justicia (Buitrago & Estupiñán, 2022).

La segunda Tabla, que examina el impacto del contexto sociopolítico, demuestra que factores como la corrupción y la politización desempeñan un rol fundamental en la reducción de la confianza ciudadana en los procedimientos administrativos. Este hallazgo se alinea con el análisis de Pereda Ochoa (2023), que identifica la falta de transparencia y las crisis de gobernabilidad como elementos que intensifican la desconfianza en las instituciones. Del mismo modo, la investigación de Mayta Huiza et al., (2023) refuerzan la noción de que una valoración negativa de la gestión estatal disminuye la adherencia a normativas y sanciones, lo que complica aún más la situación en contextos adversos.

La tercera Tabla se centra en la evaluación de la efectividad de las estrategias implementadas. Los estudios analizados indican que la medición de la eficacia de estas estrategias debe basarse en indicadores concretos, como la transparencia y la eficiencia administrativa, lo que es respaldado por Medina (2023). Esto destaca la importancia de desarrollar modelos de evaluación que integren metodologías científicas para cuantificar el impacto real de las iniciativas de confianza. La literatura existente también respalda esta perspectiva,

sugiriendo que el seguimiento y la auditoría de las prácticas administrativas son cruciales para garantizar que las estrategias aplicadas logren el resultado esperado en la percepción ciudadana (López Robles, 2023).

Por último, la cuarta Tabla, vinculada con la capacitación de los funcionarios, confirma que este elemento es esencial en la promoción de la confianza. La formación en valores éticos y normativas aplicables no solo optimiza la calidad del servicio brindado a los ciudadanos, sino que también favorece la construcción de un clima de confianza (Espinosa, 2024; Cuadra et al., 2023). Estos hallazgos ratifican la necesidad de mantener la inversión en programas de capacitación y desarrollo profesional que sean sistemáticos y sostenibles en el tiempo, asegurando así la legitimidad y la eficacia en la gestión de los procedimientos administrativos sancionadores.

A pesar de la importancia de estos resultados, el estudio plantea ciertas limitaciones que deben tenerse en cuenta. En primer lugar, la ausencia de datos longitudinales dificulta la evaluación de la efectividad de las estrategias a lo largo del tiempo. Además, las particularidades de cada país y localidad pueden incidir en la generalización de las conclusiones, dado que las dinámicas sociopolíticas varían según múltiples factores contextuales. La investigación se ha centrado principalmente en estudios de Perú y Colombia, lo que podría afectar

la representatividad de los resultados en otras realidades latinoamericanas. Finalmente, la heterogeneidad en los enfoques metodológicos de los estudios revisados podría dificultar la comparación directa entre ellos.

En base a estos hallazgos y limitaciones, se sugiere que futuras investigaciones profundicen en la relación entre la capacitación de los funcionarios y la confianza institucional. En particular, estudios con diseños longitudinales podrían aportar información valiosa sobre la sostenibilidad de estas estrategias en el tiempo. Asimismo, sería relevante explorar cómo los distintos contextos sociopolíticos influyen en la percepción de confianza en diversos países de América Latina, con el objetivo de construir un marco comparativo más sólido. Finalmente, se recomienda el diseño de modelos de evaluación que combinen métricas objetivas y subjetivas sobre el desempeño institucional y su repercusión en la confianza ciudadana.

Donde, los resultados de este estudio brindan una perspectiva clara sobre las estrategias empleadas por las instituciones estatales para fortalecer la confianza en los procedimientos administrativos sancionadores en contextos sociopolíticos adversos. La transparencia, la rendición de cuentas y la capacitación de los funcionarios sobresalen como factores clave que requieren un enfoque constante y dinámico para enfrentar la desconfianza ciudadana.

La implementación de auditorías y la digitalización de procesos son estrategias que, si se ejecutan de manera efectiva, pueden contribuir a restaurar la confianza en las instituciones y fortalecer la administración pública en la región.

Conclusiones

Los resultados de esta investigación evidencian que las estrategias implementadas por las instituciones estatales desempeñan un rol esencial en el fortalecimiento de la confianza ciudadana en los procedimientos administrativos sancionadores. Los hallazgos más significativos destacan la importancia de la transparencia, la rendición de cuentas y la capacitación continua de los funcionarios, elementos clave para disminuir la percepción de arbitrariedad y corrupción. Se ha demostrado, por ejemplo, que la previsibilidad en la aplicación de sanciones y el cumplimiento de normativas claras fortalece la confianza de la ciudadanía en la administración pública (Villalobos, 2023; López Robles, 2023).

Asimismo, la digitalización de procesos y la implementación de mecanismos de participación ciudadana han emergido como estrategias efectivas, contribuyendo a una mayor legitimidad en la adopción de decisiones administrativas (Vílchez Ordóñez et al., 2023). En su conjunto, estos resultados aportan de manera relevante al campo de estudio, sugiriendo que una administración pública comprometida con la transparencia y la ética puede

recuperar y fortalecer la confianza ciudadana incluso en contextos desfavorables.

Este artículo tuvo como propósito identificar las estrategias utilizadas por las instituciones estatales para fomentar la confianza en los procedimientos administrativos sancionadores en contextos sociopolíticos adversos. A través de una revisión sistemática de la literatura, se delineó un conjunto de estrategias clave, que incluyen la implementación de procedimientos claros, la optimización en la atención ciudadana y la capacitación de los funcionarios en valores éticos y normativas administrativas.

Cada una de estas estrategias no solo ha mostrado una correlación positiva con la confianza pública, sino que también ha abordado de manera efectiva los desafíos específicos que surgen en escenarios marcados por la desconfianza (Pereda Ochoa, 2023; Mamani et al., 2021). De este modo, el estudio contribuye a la construcción de un marco que las instituciones pueden emplear para reforzar la confianza ciudadana, lo cual resulta esencial para la legitimidad de las acciones gubernamentales en cualquier sociedad.

Este trabajo ha sido desarrollado como un artículo de revisión sistemática, lo que implica un enfoque meticuloso y riguroso en la recopilación y el análisis de la literatura existente sobre la temática. Este tipo de estudio brinda una visión completa sobre las estrategias eficaces para fomentar la

confianza en contextos sociopolíticos adversos y proporciona un marco académico valioso para la formulación de políticas públicas orientadas a restaurar y fortalecer la confianza en la administración pública.

El estudio plantea implicaciones importantes para futuras investigaciones. En primer lugar, aunque se han identificado múltiples estrategias efectivas, aún existen vacíos en la literatura sobre la medición de su efectividad a largo plazo y el impacto de la capacitación continua de los funcionarios en la confianza institucional. Se propone que futuras investigaciones se centren en el desarrollo de modelos evaluativos que integren tanto indicadores cuantitativos como cualitativos para analizar el impacto de estas estrategias.

Además, sería relevante realizar análisis comparativos en distintas jurisdicciones para comprender mejor cómo las particularidades sociopolíticas locales influyen en la efectividad de las intervenciones estatales. Finalmente, el estudio también destaca la necesidad de explorar cómo la incorporación de nuevas tecnologías en los procesos administrativos puede contribuir a fortalecer la confianza y la transparencia en el servicio público.

Referencias

Alomoto, T., Isizan, M., Soto, L., & Coronel, J. (2024). El debido proceso en los procedimientos administrativos: Pilar fundamental para la protección de los derechos ciudadanos. *Reincisol*, 3(5), 1723-1746. Documento en línea. Disponible

[https://doi.org/10.59282/reincisol.v3\(5\)1723-1746](https://doi.org/10.59282/reincisol.v3(5)1723-1746)

Benites, A. (2021). Los determinantes de la confianza institucional en el Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis de grado. Documento en línea. Disponible <http://hdl.handle.net/20.500.12404/19791>

Benites, A. (2021). ¿Valores políticos o desempeño institucional? Un análisis de los determinantes de la confianza en las instituciones políticas en Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. *Argumentos*, 2(2), 5-33. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.46476/ra.v2i2.116>

Cacho Revilla, A., Lluncor Tello, M. A., Bardales Vega, W., & Cabanillas Campos, A. L. E. (2023). Paradigmas de la gestión de universidades en Latinoamérica. *Revista Científica Pakamuros*, 8(4). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.37787/ma80bt15>

Cerezo, M., Frutos-Esteban, F., & Nieto, A. (2021). ¿Los estudiantes universitarios españoles aprueban los *nudges*? Fomento activo de políticas públicas y responsabilidad ciudadana. *Revista de Estudios Políticos*, (191), 31-57. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.18042/cepc/rep.191.02>

Cuadra, M., Cribilleros, D., Cruzado, R., & Mogollón, S. (2023). Capacitación en el sector público de Perú: Una revisión sistemática. *Revista de Climatología*, 23, 1566-1576. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.1566-1576>

Cuenca Correa, R. F., Narváez Zurita, C. I., Erazo Álvarez, J. C., & Trelles Vicuña, D. F. (2020). El debido proceso para sancionar faltas administrativas disciplinarias leves en la Policía Nacional del Ecuador. *Iustitia Socialis*, 5(2), 403-432. <https://doi.org/10.35381/racj.v5i2.750>

Díaz Castro, L., Ramírez Rojas, M. G., Cabello Rangel, H., Arredondo, A., & Báscolo, E. P. (2021). Gobernanza en el sistema de salud ante la pandemia por COVID-19 en México. *Salud*

- Pública de México*, 63(5), 672-681. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.21149/12956>
- España Landázuri, J. A., Bravo Loo, K. J., Acero Dueñas, D. C., & Balcázar Elizalde, P. J. (2023). Proceso para implementar capacitaciones sobre la Ley Orgánica del Servidor Público en la Gobernación de Santo Domingo, Ecuador. *Pacha. Revista de Estudios Contemporáneos del Sur Global*, 4(12), e230235. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.46652/pacha.v4i12.235>
- Espinosa, P. A. (2024). La importancia del liderazgo escolar en la mejora de los resultados educativos. *Revista Científica Kosmos*, 3(1), 19-30. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.62943/rck.v3n1.2024.51>
- Falcón Romero, M., Rodríguez Blázquez, C., Romay Barja, M., & Forjaz, M. J. (2023). Evolución de las preocupaciones, percepciones y actitudes de la población española ante la pandemia de COVID-19. *Revista Española de Sociología*, 32(2), a162. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.22325/fes/res.2023.162>
- Godoy, T. (2023). Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral. Caso: SENIAT, Sector de Tributos Internos Valera – Trujillo. *Momboy*, (20). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.70219/mby-202023-89>
- González Palomo, I. G., García León, A., & Solís Peña, C. (2024). Evaluación de la efectividad del curso propedéutico: Aplicación de prueba *t*-pareada. *Vinculatégica EFAN*, 10(3), 54–68. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.29105/vtga10.3-495>
- Hachem, D. (2022). La convencionalización del derecho administrativo en Latinoamérica. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 9(2), 209-252. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.14409/redoeda.v9i2.12550>
- Irigoyen, S. (2023). Bienestar subjetivo e influencia mediática: Determinantes de confianza institucional en América Latina. *Revista de Ciencias Sociales*, 2(1), 114-137. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.22201/puedjs.29927099e.2023.2.1.6>
- López Robles, A. (2023). El declive de la confianza institucional en México: ¿Desempeño político o cultura? *Revista Mexicana de Opinión Pública*, (34). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.22201/fcpys.24484911e.2023.34.84413>
- Mamani, V., Huayapa, V., Alfaro, L., & Chambi, E. (2021). Percepción ciudadana de la corrupción en el sector público de la ciudad de Juliaca, Perú. *Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno*, 1(2), 43-64. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.02.004>
- Mayta Huiza, D. A., Guevara Gómez, H. E., Pineda Yucra, W., & Torres Marrón, F. J. (2023). Confianza en el Estado y cumplimiento tributario en egresados universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(103), 1346-1360. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.25>
- Medina, K. (2023). El indebido proceso en los actos administrativos: Un reto a la ética profesional. *Revista de Climatología*, 23, 499-505. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.59427/reli/2023/v23cs.499-505>
- Oñate, G., & Álvarez, A. (2023). Aplicación del principio de oportunidad en los procedimientos administrativos sancionadores. *Revista Jurídica Digital UANDES*. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.24822/rjduandes.0602.4>
- Pereda Ochoa, S. D. (2023). Efectos del procedimiento administrativo disciplinario en la productividad de los trabajadores de la Red de Salud Otuzco. Universidad César Vallejo. Documento en línea. Disponible

DOI: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v11iEspecial.3905>

Rodríguez Diestra, F. N. (2024). Tutela de los Derechos del Administrado y los Procedimientos Sancionadores en los Gobiernos Locales, Perú. *RACJI* 2024, 9, 63-80. Documento en línea. Disponible https://www.fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/Iustitia_Socialis/citationstylelanguage/getacs-nano?submissionId=3152&publicationId=4830

Vílchez Ordoñez M.; Fernández Coronel, L. E.; Gallo Álvarez, A. G.; Rojas Rojas, B. G.; Dávila Rodríguez, E.; Philipps Arévalo, P. P.; Rubiños Aliaga, L. A. y Sánchez Dávila, K. (2023). Cualificación de los recursos humanos para mejorar la gestión administrativa municipal. *Revista de Climatología*. Documento en línea. Disponible DOI: [10.59427/rcli/2023/v23cs.2214-2242](https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.2214-2242)

Villalobos, V. (2023). La caducidad administrativa del procedimiento sancionador. *Ius Vocatio*, 6(7), 79-100. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.35292/iusvocatio.v6i7.804>