

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), Noviembre-Diciembre 2025,
Volumen 9, Número 6.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i6

LA ÉTICA PÚBLICA Y LA CONFIANZA CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA TINGO MARÍA

PUBLIC ETHICS AND CITIZEN TRUST IN THE
MANAGEMENT OF THE TINGO MARÍA NATIONAL
WATER AUTHORITY

Mondragon Diaz Harlin Ray

Universidad Nacional Agraria de la Selva, Perú

Sanchez Salas Luz Joayda

Universidad Nacional Agraria de la Selva, Perú

Juan Junior Orbezo Meza

Universidad Nacional Agraria de la Selva, Perú

Pablo Caballero Miguel Jairo

Universidad Nacional Agraria de la Selva, Perú

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i6.22107

La Ética Pública y La Confianza Ciudadana en la Gestión de la Autoridad Nacional del Agua Tingo María

Harlin Ray Mondragon Diaz¹Harlin.mondragon@unas.edu.pe<https://orcid.org/0009-0009-6859-0063>

Universidad Nacional Agraria de la Selva

Luz Joayda Sanchez Salasluz.sanchezsalas@unas.edu.pe<https://orcid.org/0009-0001-5340-5058>

Universidad Nacional Agraria de la Selva

Juan Junior Orbezo Mezajuan.orbezo@unas.edu.pe<https://orcid.org/0009-0006-9458-4546>

Universidad Nacional Agraria de la Selva

Pablo Caballero Miguel Jairomiguel.pablo@unas.edu.pe<https://orcid.org/0009-0004-9024-2691>

Universidad Nacional Agraria de la Selva

RESUMEN

Esta investigación analiza cómo la ética pública se vincula con el nivel de confianza que los ciudadanos tienen en la Autoridad Nacional del Agua (ANA) en la ciudad de Tingo María. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y correlacional, utilizando información obtenida de 351 usuarios. El objetivo central fue comprender de qué manera los valores éticos, las prácticas de integridad y el comportamiento de los servidores públicos influyen en la percepción ciudadana sobre la transparencia, la imparcialidad, la satisfacción con los servicios y la competencia institucional. La ética pública, entendida como el conjunto de principios que orientan el actuar responsable y transparente de los funcionarios, se muestra como un componente esencial para sostener la legitimidad institucional. Los resultados revelan una correlación significativa, aunque débil, entre ética pública y confianza ciudadana (ρ de Spearman = 0.278; $p = 0.001$). Esto sugiere que el comportamiento ético contribuye efectivamente a generar confianza, pero esta también depende de otros factores propios del contexto y de la dinámica institucional. Además, los datos descriptivos muestran que el 62% de los usuarios percibe un alto nivel de ética en el desempeño del personal de la ANA, mientras que el 38% identifica un nivel medio. En cuanto a la confianza institucional, el 57% manifiesta un alto nivel de confianza en los servicios brindados, y el 43% reporta un nivel medio, lo que refleja una percepción mayoritariamente positiva, aunque con aspectos por mejorar. En conjunto, los hallazgos resaltan la necesidad de fortalecer las prácticas éticas, promover una mayor transparencia y consolidar comportamientos basados en la integridad como estrategias clave para mejorar la credibilidad de las instituciones encargadas de gestionar los recursos hídricos. Asimismo, este estudio aporta evidencia empírica al debate académico sobre ética y gobernanza pública, reafirmando que la legitimidad institucional se sostiene en la responsabilidad, la rectitud y la transparencia con las que se ejerce la función pública.

Palabras clave: ética pública, confianza ciudadana, gestión pública, integridad, transparencia

¹ Autor principal

Correspondencia: Harlin.mondragon@unas.edu.pe

Public Ethics and Citizen Trust in the Management of the Tingo María National Water Authority

ABSTRACT

This research explores how public ethics relates to the level of trust citizens place in the National Water Authority (ANA) in Tingo María. The study follows a quantitative, correlational design and includes information gathered from 351 users. The analysis focuses on how ethical values, integrity in daily procedures, and the behavior of public officials influence people's perceptions of transparency, fairness, satisfaction with services, and the institution's overall performance. Public ethics, understood as the set of principles that guide responsible and transparent decision-making, emerges as a key element in strengthening institutional credibility. The findings reveal a statistically significant but modest correlation between public ethics and citizen trust (Spearman's $\rho = 0.278$; $p = 0.001$). This indicates that ethical conduct does help build trust, although it is also shaped by additional factors linked to the institutional and social context. The descriptive results show that 62% of respondents perceive a high level of ethical behavior among ANA personnel, while the remaining 38% report at a medium level. Regarding trust in the institution, 57% of users express a high level of confidence in the services provided, and 43% report at a medium level, suggesting a generally favorable—though still improvable—public perception. Overall, the results underscore the relevance of reinforcing ethical practices, promoting transparency, and encouraging integrity-driven behaviors as essential actions to enhance the institution's credibility and strengthen citizens' trust in water resource management. The study also contributes empirical evidence to ongoing discussions about ethics and public governance, highlighting that institutional legitimacy depends on responsible, honest, and transparent public service.

Keywords: public ethics, citizen trust, public management, integrity, transparency

*Artículo recibido 10 diciembre 2025
Aceptado para publicación: 10 enero 2026*



INTRODUCCIÓN

La confianza que la gente tiene en el Estado no es un tema menor. Cuando la ciudadanía cree en sus instituciones, los servicios funcionan mejor y la democracia se sostiene con más solidez. En varios estudios recientes se menciona que esta confianza depende, sobre todo, de cómo la población percibe la conducta de los funcionarios: si actúan con honestidad, si son transparentes y si demuestran un comportamiento ético real en su trabajo diario. Por eso, hablar de ética pública no es solo hablar de reglas, sino de una forma de actuar que busca ser justa, responsable y orientada al bien común.

En los últimos años se ha visto que la desconfianza hacia las instituciones no siempre aparece por grandes casos de corrupción. Muchas veces surge por cosas más cotidianas: procesos poco claros, trámites que no explican bien, decisiones que no se comunican o que se hacen sin rendir cuentas. Estos factores, aunque parezcan menores, influyen bastante en la percepción que tiene la ciudadanía. La confianza, por lo tanto, no depende solo de si el servicio funciona o no, sino también de si se siente que el Estado actúa con justicia, transparencia y respeto hacia las personas. De ahí la importancia de analizar cómo la ética pública influye en esta percepción.

Una situación especial se observa en las instituciones que manejan recursos naturales. Además de cumplir normas técnicas y ambientales estrictas, deben mantener una relación sólida con la población, porque su trabajo impacta directamente en la vida de las comunidades. En ese sentido, la Autoridad Nacional del Agua (ANA) tiene un rol clave para garantizar el uso adecuado del agua en el país. Si la población no confía en la institución, sus acciones pierden efectividad y la participación de los usuarios se debilita.

A pesar de este escenario, todavía hay pocos estudios en América Latina que analicen cómo la ética pública se relaciona con la confianza ciudadana en entidades vinculadas a la gestión del agua. Aún existen vacíos que impiden entender del todo cómo influyen la integridad, la imparcialidad o la transparencia en la valoración que la ciudadanía hace de estas instituciones. Por eso, resulta necesario desarrollar investigaciones locales que permitan identificar qué aspectos deben fortalecerse y qué cambios podrían mejorar la gestión.

En esa línea, este estudio busca comprender cómo la ética pública se vincula con la confianza ciudadana en la gestión de la ANA en Tingo María.



A través de datos cuantitativos, se analiza de qué manera las conductas éticas y los principios de integridad influyen en la percepción de los usuarios. Más allá de los resultados estadísticos, el propósito también es aportar a la discusión sobre la importancia de la ética en la administración pública, especialmente en instituciones que cumplen funciones esenciales para el bienestar social y ambiental. En resumen, el estudio no solo mide la relación entre ética y confianza, sino que invita a reflexionar sobre la necesidad de reforzar prácticas éticas que ayuden a recuperar la credibilidad de la ciudadanía, sobre todo en entidades que cumplen un papel decisivo para la sostenibilidad del entorno y la calidad de vida de la población.

Problema General

¿En qué medida la ética pública se relaciona con la confianza ciudadana en la gestión de la Autoridad Nacional del Agua Tingo María?

Problemas Específicos

- ¿En qué medida el cumplimiento de los principios éticos se relaciona con la percepción de transparencia en la Autoridad Nacional del Agua Tingo María?
- ¿En qué medida las prácticas de integridad institucional influyen en la percepción de imparcialidad en la atención ciudadana en la Autoridad Nacional del Agua Tingo María?
- ¿En qué medida el comportamiento ético de los servidores públicos se relaciona con la satisfacción ciudadana respecto a los servicios brindados por la Autoridad Nacional del Agua, Tingo María?

Objetivo General

- Determinar la relación entre la ética pública y la confianza ciudadana en la gestión de la Autoridad Nacional del Agua Tingo María.

Objetivos Específicos

- Analizar la relación entre los principios éticos y la percepción de transparencia en la gestión de la Autoridad Nacional del Agua Tingo María.
- Evaluar cómo las prácticas de integridad institucional influyen en la percepción de imparcialidad en la atención al ciudadano.
- Identificar la relación entre el comportamiento ético de los servidores públicos y la satisfacción ciudadana con los servicios de la Autoridad Nacional de Agua Tingo María.

METODOLOGÍA

La presente investigación se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, ya que el propósito principal era analizar la relación entre la ética pública y la confianza ciudadana en la gestión de la Autoridad Nacional del Agua (ANA) de Tingo María durante el año 2025. Este enfoque permitió obtener datos numéricos y medibles sobre la opinión de los usuarios acerca del cumplimiento de principios éticos, la transparencia institucional, la integridad en la atención, la imparcialidad, la responsabilidad y la confianza en la institución.

La población estuvo conformada por aproximadamente 4000 usuarios anuales atendidos por la institución. La cantidad de la muestra se estableció utilizando la fórmula para grupos limitados, aplicando un nivel de confianza del 95 %, un margen de error del 5 % y una proporción anticipada de variabilidad del 50 %.

Mirás (1973). El cálculo arrojó una muestra de 351 usuarios, quienes fueron encuestados a través de un formulario en línea elaborado en Microsoft Forms, seleccionados por accesibilidad entre aquellos que interactuaron con los servicios administrativos.

El estudio adoptó un enfoque descriptivo correlacional y un diseño no experimental de corte transversal, dado que los datos se reunieron en un único instante y sin manipulación de variables, permitiendo describir los niveles de percepción y examinar las conexiones que hay entre las variables investigadas. Las variables de la investigación fueron: ética pública como variable independiente y confianza ciudadana como variable dependiente. La variable ética pública estuvo conformada por cuatro dimensiones: integridad y honestidad, transparencia y acceso a la información, imparcialidad y trato justo, y responsabilidad y cumplimiento del deber, con un total de 12 ítems. Por su parte, la variable confianza ciudadana estuvo conformada por cuatro dimensiones: confianza en la integridad institucional, confianza en la competencia institucional, responsabilidad y rendición de cuentas, y orientación al ciudadano y participación, con un total de 12 ítems. En conjunto, el cuestionario estuvo compuesto por 24 ítems.

El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario estructurado con escala tipo Likert de cinco puntos, con las siguientes alternativas de respuesta: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo.



Para el procedimiento se gestionó una carta de autorización ante el área correspondiente de la entidad, y se incorporó un consentimiento informado al inicio del cuestionario, informando a los participantes sobre las metas del estudio, la participación propia y la utilización académica de los datos. Se garantizó el anonimato evitando solicitar nombres u otra información que permita identificar a los encuestados. Se estableció la validez a través del juicio de expertos, quienes analizaron la claridad, coherencia y la relevancia de los ítems en relación con las variables y dimensiones del estudio. Asimismo, se examinó la fiabilidad del instrumento a través del coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzando un valor superior a 0.80, que indica una alta consistencia interna del cuestionario.

Las respuestas obtenidas fueron almacenadas inicialmente en una hoja de cálculo de Excel y fueron procesadas mediante el software estadístico SPSS, aplicándose análisis descriptivos y correlacionales alineados con los objetivos. Para entender la relación entre las variables se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, dado que los datos fueron obtenidos en una escala ordinal y no mostraron una distribución normal. Se trabajó con un nivel de significancia de $p < 0.05$. Esta metodología permitió obtener evidencia válida y confiable para comprender cómo la ética pública se relaciona con la confianza ciudadana en los servicios brindados por la Autoridad Nacional del Agua de Tingo María.

ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS

Tabla 1

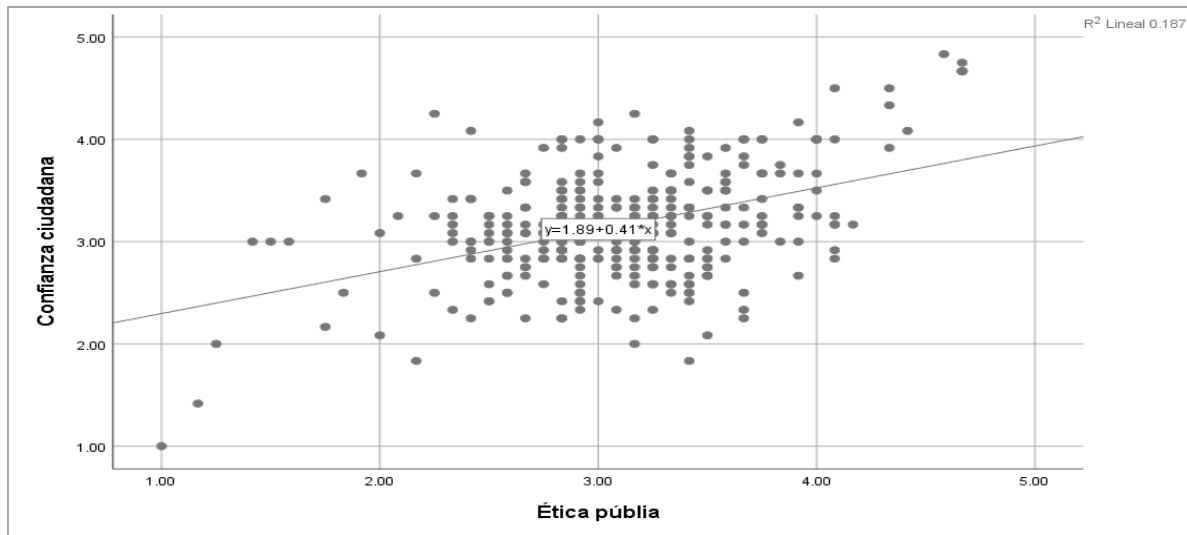
Correlaciones		Ética pública (promedio)	Confianza ciudadana (promedio)
Ética pública (promedio)	Coeficiente de correlación	1.000	.278**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	351	351
Confianza ciudadana (promedio)	Coeficiente de correlación	.278**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	351	351

Correlación entre las variables ética pública y la confianza ciudadana en la gestión pública en entidades estatales
Fuente: encuesta a los usuarios del ANA, Tingo María- Huánuco

El análisis correlacional rho de Spearman revela una relación positiva significativa, pero débil ($r = 0.278$, $p < 0.001$), entre las variables ética pública y la confianza ciudadana. Esto propone que una mayor percepción de ética pública se asocia con una mayor confianza, pero esta última es un fenómeno multidimensional influenciado por otros factores como la calidad del servicio y la imagen gubernamental.

El estudio, basado en una muestra de 351 individuos, destaca la importancia de fortalecer las prácticas éticas en la gestión pública, aunque recomienda estrategias integrales que aborden también la eficiencia, comunicación y rendición de cuentas para mejorar la confianza y legitimidad de la administración pública.

Figura 1 Correlación entre la variable ética pública y la confianza ciudadana en la gestión pública en entidades estatales - ANA.



En la gráfica se muestra la correlación entre las dos variables, revelando una relación lineal positiva y significativa, pero débil, entre la ética pública y la confianza ciudadana, con una ecuación de regresión de $y=1.89+0.41x$. La ética pública explica un 7.73% de la varianza en la confianza ciudadana, lo que indica que, si bien es un factor relevante, otros factores no incluidos en el modelo influyen en la confianza ciudadana.

Tabla 2 Correlación entre la variable ética pública y la dimensión transparencia y acceso a la información.

Correlaciones		Ética pública (promedio)	Transparencia y acceso a la información
Ética pública (promedio)	Coefficiente de correlación	1.000	.586**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	351	351
Transparencia y acceso a la información	Coefficiente de correlación	.586**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	351	351

Fuente: encuesta a los usuarios del ANA, Tingo María- Huánuco

El análisis de correlación de Pearson revela una relación positiva, moderada-fuerte y altamente significativa entre la Ética pública y la Transparencia y acceso a la información ($r=0.586$, $p<0.001$). A medida que mejora la percepción de la ética pública, también aumenta la percepción de transparencia. La significancia estadística confirma la robustez de esta relación, indicando que la aplicación de principios éticos está estrechamente asociada con la percepción de transparencia.

Tabla 3 Correlación entre la dimensión de integridad y honestidad y la dimensión de imparcialidad y trato justo

Correlaciones		Integridad y Honestidad	Imparcialidad y Trato Justo
Integridad y Honestidad	Coefficiente de correlación	1.000	.206**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	351	351
Imparcialidad y Trato Justo	Coefficiente de correlación	.206**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	351	351

Fuente: encuesta a los usuarios del ANA, Tingo María- Huánuco

En la tabla 3 según la correlación de Pearson reveló una relación positiva, débil ($r=0.206$) pero estadísticamente significativa ($p<0.001$) entre la percepción de Integridad y Honestidad y la percepción de Imparcialidad y Trato Justo en una institución ($N=351$). Esto sugiere que una mayor percepción de integridad se asocia con una mayor percepción de imparcialidad, aunque la integridad solo explica una pequeña parte de la variabilidad en la percepción de trato justo.

Tabla 4 Correlación entre la variable ética pública y la dimensión confianza en la competencia institucional de la variable confianza ciudadana

Correlaciones		Ética pública (promedio)	Confianza en la Competencia Institucional
Ética pública (promedio)	Coefficiente de correlación	1.000	.177**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	351	351
Confianza en la Competencia Institucional	Coefficiente de correlación	.177**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	351	351

Fuente: encuesta a los usuarios del ANA, Tingo María- Huánuco

El análisis revela una correlación positiva, aunque débil ($r = 0.177$, $p=0.001$), entre la percepción de la ética pública y la confianza en la competencia institucional. Esto sugiere que una mayor percepción de

la ética se asocia con un ligero aumento en la confianza en la capacidad institucional, aunque la ética no es el factor principal que determina dicha confianza, siendo otros factores como la experiencia de servicio o la eficacia operativa más relevantes.

DISCUSIÓN

La investigación demuestra una función notable, aunque no del todo decisiva, de la ética pública en fomentar la confianza entre los ciudadanos. La asociación general ($r = 0.278$, $p = 0.001$) refleja una ligera conexión positiva, lo que implica que, aunque la ética pública ayuda a construir confianza, otros elementos estructurales, institucionales y situacionales también desempeñan un papel vital. Este hallazgo coincide con la literatura actual que considera la confianza ciudadana como un concepto complejo moldeado por factores como el desempeño institucional, la calidad de los servicios, el cumplimiento de expectativas, la apertura y el entorno político-administrativo.

Aunque la ética pública es esencial, por sí sola no basta para reforzar la confianza en la gobernanza. Además, los resultados revelan vínculos más fuertes entre aspectos particulares de la ética pública y dimensiones específicas de confianza. Existe una correlación moderada a robusta entre la ética pública y la transparencia, junto con el acceso a la información ($r = 0.586$, $p = 0.001$), lo que indica que una conducta ética clara, como el intercambio transparente de información, procesos fáciles de seguir y la rendición de cuentas regular, mejora notablemente la impresión de transparencia.

Esto apoya conceptos teóricos que definen la transparencia como un elemento clave y valorado de la ética institucional; es probable que los ciudadanos tengan mayor confianza en las entidades públicas cuando observan claridad en los procedimientos y la información accesible. Para la Autoridad Nacional del Agua, esto indica que mejorar el intercambio de información y garantizar un acceso eficiente podría influir significativamente en la confianza pública.

Por otro lado, la relación entre integridad, honestidad y la percepción de la equidad era positiva pero débil ($r = 0.206$, $p = 0.001$). Esto implica que, aunque los ciudadanos vinculan la integridad de los funcionarios con un trato justo e imparcial, esta conexión no es lo suficientemente sólida como para alterar significativamente la percepción de imparcialidad. Esto podría deberse al hecho de que la imparcialidad no depende únicamente de los estándares éticos personales, sino también de la ejecución de procesos imparciales, el poder discrecional minimizado, procedimientos automatizados y sistemas

de supervisión fiables. Por tanto, la visión de imparcialidad requiere tantas prácticas éticas como marcos institucionales que garanticen un trato justo.

Así mismo la asociación entre la ética pública y la confianza en la competencia institucional fue igualmente positiva pero débil ($r = 0.177$, $p = 0.001$), lo que sugiere que el comportamiento ético percibido tiene un efecto menor en la confianza en las capacidades técnicas de la organización. Esta observación es coherente con estudios que indican que la satisfacción ciudadana con los servicios públicos depende en gran medida de la eficacia, la prontitud y la resolución competente de problemas, que no siempre están directamente correlacionadas con las normas éticas. Por tanto, aunque la ética pública puede mejorar la percepción de la fiabilidad ética de la institución, la confianza en sus capacidades se basa en pruebas de rendimiento, resultados positivos y eficiencia operativa.

Las investigaciones indican una correlación débil entre la ética pública y la confianza ciudadana en la gestión de ANA-Tingo María, pero la ética impacta significativamente en la percepción de transparencia. Las políticas que mejoren la ética institucional (transparencia activa, acceso a la información, formación en integridad), junto con mejoras en la calidad del servicio y la rendición de cuentas, podrían aumentar la legitimidad y satisfacción ciudadana. Se recomienda que la entidad implemente un plan de mejora integrado que priorice la transparencia de los procesos y la medición continua de la satisfacción del usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alessandro, M., Cardinale Lagomarsino, B., Scartascini, C., & Torrealday, J. (2019). *Transparency and trust in government: Evidence from a survey experiment*. Washington, DC: Banco Interamericano de Desarrollo. <https://doi.org/10.18235/0001569>
- Mabillard, V., & Pasquier, M. (2016). *Transparency and trust in government (2007–2014): A comparative study*. NISPAcee Journal of Public Administration and Policy, 9(2), 69–92. <https://doi.org/10.1515/nispa-2016-0015>
- Mirás, Julio. (1973). *Elementos de muestreo para poblaciones finitas*. Instituto Nacional de Estadística. Madrid, España https://www.ine.es/ine/oposiciones/temario_2021/muestreo_poblaciones_finitas.pdf



- Organisation for Economic Co-operation and Development (OCDE). (2025). *Encuesta de la OCDE sobre los determinantes de la confianza en las instituciones públicas de América Latina y el Caribe: Resultados 2025*. OCDE Publishing. <https://doi.org/10.1787/b4dea13c-es>
- Santiago Reyes, M. O. (2017). *La ética pública como herramienta de combate a la corrupción*. Encrucijada: Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública (15). <https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2013.15.58396>
- Satia, R. (2024). *Restoring public trust through ethical leadership and accountability frameworks in governance*. Politeia: Journal of Public Administration and Political Science and International Relations, 2(3), 1–14. <https://doi.org/10.61978/politeia.v2i3.963>
- William A., & Carlos, M. Ingaruca. (2022). Integridad pública para prevenir y combatir la corrupción de gobierno local de Lima Metropolitana, 2022 *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5866

