

Calidad de los servicios profesionales que brinda la Policía Nacional del Perú en la ciudad del Cusco – Perú

Quality of professional services provided by the Peruvian National
Police in the city of Cusco – Peru

Juan Félix Fuentes Vilca

juan.fuentes@unsaac.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0003-4166-9117>
Universidad Nacional San Antonio Abad del
Cusco
Cusco – Perú

Xiomara Estrella Mercado Alvarado

205241@unsaac.edu.pe
<https://orcid.org/0009-0004-5523-7168>
Universidad Nacional San Antonio Abad del
Cusco
Cusco – Perú

Teófilo Jevenal Colque Fuentes

teovenal45@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0002-7900-1382>
Policía Nacional del Perú
Puno – Perú

Dilson Abel Fuentes Quispe

023200810k@uandina.edu.pe
<https://orcid.org/0009-0009-6507-7491>
Universidad Andina del Cusco
Cusco – Perú

Tani Cori Alvarado Vargas

tani.cori@unsaac.edu.pe
<https://orcid.org/0069-0000-0696-4941>
Universidad Nacional San Antonio Abad del
Cusco
Cusco – Perú

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v7i1.5279>


Redilat
Red de Investigadores
Latinoamericanos



Revista Latinoamericana de
Ciencias Sociales y Humanidades

Artículo recibido: 01 de octubre de 2025

Aceptado para publicación: 04 de febrero de 2026.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

VOLUMEN VII

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v7i1.5279>

Calidad de los servicios profesionales que brinda la Policía Nacional del Perú en la ciudad del Cusco – Perú

Quality of professional services provided by the Peruvian National Police in the city of Cusco – Peru

Juan Félix Fuentes Vilca

juan.fuentes@unsaac.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-4166-9117>

Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Cusco – Perú

Teófilo Jevenal Colque Fuentes

teovenal45@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0002-7900-1382>

Policía Nacional del Perú

Puno – Perú

Dilson Abel Fuentes Quispe

023200810k@uandina.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0009-6507-7491>

Universidad Andina del Cusco

Cusco – Perú

Tani Cori Alvarado Vargas

tani.cori@unsaac.edu.pe

<https://orcid.org/0069-0000-0696-4941>

Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Cusco – Perú

Xiomara Estrella Mercado Alvarado

205241@unsaac.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0004-5523-7168>

Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Cusco – Perú

Artículo recibido: 01 de octubre de 2025. Aceptado para publicación: 04 de febrero de 2026.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

La investigación tiene como objetivo determinar la calidad de servicios profesionales que brinda el personal de la Policía Nacional del Perú en la ciudad del Cusco a efectos de inculcar una cultura del buen trato en las dependencias policiales sumando el grado de confianza y credibilidad del ciudadano. Así mismo, la investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, con diseño no experimental - transversal, donde se empleó la técnica de encuesta, siendo el instrumento el cuestionario. Por lo tanto, los resultados obtenidos de la investigación demuestran que la institución policial en el Cusco logró posicionarse favorablemente, siendo así uno de los policías en prestigio a nivel nacional, proyectando la atención e intervención policial que guarda relación significativa con la percepción sobre la seguridad de los pobladores. Es decir, a mayor seguridad, las percepciones de la ciudadanía respecto al servicio policial son positivas; sin embargo, a menor seguridad las percepciones son negativas, toda vez que la responsabilidad recae directamente en la Policía Nacional del Perú, desde el enfoque ciudadano, por ser el actor principal en materia de seguridad ciudadana. Consecuentemente las percepciones ciudadanas son favorables, de esta manera evidenciando el

buen nivel de preparación profesional, vocación de servicio, elevando la imagen y prestigio institucional. Finalmente, los efectivos policiales brindan una atención adecuada al público, demostrando mayor capacidad de respuesta; todo ello, con efectos de desempeñar la función con altos estándares de calidad que garantizan un mayor nivel de satisfacción de los ciudadanos, por ende la buena actitud policial y acciones humanitarias que se encuentran enmarcadas en las temáticas de participación ciudadana, son resultados de la sensibilidad humana que se demuestra mediante un buen trato, atención oportuna y eficiente.

Palabras clave: calidad, servicio, percepción, expectativas e imagen institucional

Abstract

The objective of the investigation is to determine the quality of professional services provided by the personnel of the National Police of Peru in the city of Cusco in order to instill a culture of good treatment in police stations, adding the degree of trust and credibility of the citizen. Likewise, the research has a quantitative approach, descriptive type, with a non-experimental - transversal design, where the survey technique was used, the instrument being the questionnaire. Therefore, the results obtained from the research demonstrate that the police institution in Cusco managed to position itself favorably, thus being one of the most prestigious police officers at the national level, projecting police attention and intervention that is significantly related to the perception of security. of the residents. That is, the greater the security, the citizens' perceptions regarding the police service are positive; However, the less security the perceptions are negative, since the responsibility falls directly on the National Police of Peru, from the citizen perspective, as it is the main actor in matters of citizen security. Consequently, citizen perceptions are favorable, thus evidencing the good level of professional preparation, vocation for service, raising the institutional image and prestige. Finally, police officers provide adequate attention to the public, demonstrating greater responsiveness; all of this, with the purpose of performing the function with high quality standards that guarantee a higher level of citizen satisfaction, therefore the good police attitude and humanitarian actions that are framed in the themes of citizen participation, are results of sensitivity human that is demonstrated through good treatment, timely and efficient attention.

Keywords: quality, service, perception, expectations and institutional image

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Fuentes Vilca, J. F., Colque Fuentes, T. J., Fuentes Quispe, D. A., Alvarado Vargas, T. C., & Mercado Alvarado, X. E. (2026). Calidad de los servicios profesionales que brinda la Policía Nacional del Perú en la ciudad del Cusco – Perú. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 7 (1), 593 – 605. <https://doi.org/10.56712/latam.v7i1.5279>

INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios profesionales que brinda la Policía Nacional del Perú (PNP) se ha convertido en un eje central del debate académico y de la gestión pública contemporánea, debido a su estrecha relación con la legitimidad institucional, la confianza ciudadana y la eficacia de las políticas de seguridad ciudadana. En este contexto, el análisis de la calidad del servicio policial en la ciudad del Cusco adquiere especial relevancia, considerando que se trata de un ámbito de estudio reciente y aún poco desarrollado desde una perspectiva empírica aplicada a la realidad local.

Desde el enfoque teórico, la calidad del servicio es entendida como el resultado de la comparación entre las expectativas de los usuarios y las percepciones sobre el servicio efectivamente recibido. Uno de los modelos más influyentes en este campo es el Modelo SERVQUAL, desarrollado por Valarie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry (1986), el cual plantea que la calidad del servicio puede ser evaluada a través de cinco dimensiones fundamentales: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este modelo ha sido ampliamente aplicado en diversos sectores públicos y privados, permitiendo medir de manera sistemática la percepción ciudadana sobre los servicios ofrecidos por las instituciones del Estado.

En el ámbito de la gestión pública, la calidad del servicio se asocia directamente con los principios de eficiencia, eficacia, orientación al ciudadano y mejora continua. Las instituciones públicas modernas ya no se conciben únicamente como entes administrativos, sino como organizaciones prestadoras de servicios que deben responder a las demandas sociales con estándares de calidad cada vez más exigentes. En este sentido, la aplicación del modelo SERVQUAL en organizaciones públicas, como la Policía Nacional del Perú, permite identificar brechas de gestión, fortalecer procesos internos y promover una cultura organizacional centrada en el ciudadano.

Por otro lado, la seguridad ciudadana constituye un componente esencial del desarrollo social y del bienestar colectivo, en el que la actuación policial desempeña un rol determinante. La percepción de calidad en los servicios policiales no solo influye en el nivel de satisfacción de los usuarios, sino también en la disposición de la ciudadanía para cooperar con las fuerzas del orden, denunciar hechos delictivos y participar activamente en la prevención del delito. De este modo, una atención policial caracterizada por la confianza, el respeto, la oportunidad y la eficacia contribuye significativamente a fortalecer el vínculo entre la institución policial y la comunidad.

En este marco, la presente investigación se orienta a evaluar la calidad de los servicios profesionales que brinda la Policía Nacional del Perú en la ciudad del Cusco, desde la percepción de la ciudadanía, utilizando como base teórica el Modelo SERVQUAL. Los resultados permitirán identificar fortalezas y debilidades en la prestación del servicio policial, reconocer buenas prácticas institucionales y generar información relevante para la toma de decisiones estratégicas. Asimismo, se busca contribuir al desarrollo organizacional de la PNP, promover una actitud proactiva y ética en el personal policial y mejorar la imagen institucional, fortaleciendo así la eficacia de la seguridad ciudadana y la confianza de la población cusqueña.

METODOLOGÍA

La presente investigación es de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, porque refiere las percepciones y actitudes de la población cusqueña respecto a calidad de servicio cuyo diseño es no experimental-transversal descriptivo. También se empleó la técnica de la encuesta del método SERVQUAL que consiste en una escala de medición, en su composición tiene dimensiones como la confiabilidad, atención, seguridad, empatía y elementos tangibles, con varios ítems en un cuestionario, donde las preguntas son de carácter abierto, de solución múltiple. Además, se aplicó la escala de

actitudes y opiniones de Likert. El grado es de los niveles, tales como: totalmente en contra, en contra, neutro, a favor y totalmente a favor.

Entretanto, la población está constituido por los pobladores comprendido en 5 distritos urbanos de la siguiente manera:

Tabla 1

Población

Edades	Cusco
18-29	86528
30-44	74073
45-64	51122
Total	211723

Fuente: Censo de Población y vivienda 2007. INEI.

Tabla 2

Población por distritos urbanos de Cusco metropolitano

Edades	Cusco	Santiago	San Sebastián	Wanchaq	San Jerónimo
18-29	26934	20362	18412	13972	6848
30-44	22261	17085	14957	13592	6178
45-64	16292	10351	10089	10296	4094
Total	65487	47798	43458	37860	17120

Fuente: Censo de población y vivienda 2007. INEI.

$$n = \frac{400}{1 + 400/211723} = \frac{400}{1.001} = 399.600 = 400$$

La muestra está constituida por 400 pobladores de la ciudad del Cusco.

DESARROLLO

Calidad del servicio en instituciones públicas

La calidad del servicio es un constructo central en la evaluación del desempeño organizacional, especialmente en instituciones públicas cuya razón de ser es la atención a la ciudadanía. Desde un enfoque teórico, la calidad del servicio se define como el resultado de la comparación entre las expectativas del usuario y las percepciones del servicio recibido, lo que permite determinar el nivel de satisfacción o insatisfacción del ciudadano frente a una prestación específica.

En el ámbito público, la calidad del servicio adquiere una dimensión estratégica, ya que no solo impacta en la satisfacción del usuario, sino también en la legitimidad institucional y en la confianza hacia el Estado. En este sentido, la Policía Nacional del Perú, como institución encargada del orden interno, público y la seguridad ciudadana, debe orientar su accionar hacia estándares de calidad que respondan a las demandas sociales, éticas y profesionales de la población.

Modelo SERVQUAL de calidad del servicio

Uno de los modelos más utilizados para la medición de la calidad del servicio es el Modelo SERVQUAL, desarrollado por A. Parasuraman, Valarie Zeithaml y Leonard Berry. Este modelo plantea que la calidad del servicio puede ser evaluada a partir de la brecha existente entre las expectativas previas del usuario y su percepción posterior al recibir el servicio.

El modelo SERVQUAL se estructura en cinco dimensiones fundamentales:

Tangibilidad: referida a la infraestructura, equipamiento, apariencia del personal y medios materiales.

Fiabilidad: relacionada con la capacidad de cumplir el servicio prometido de manera precisa y confiable.

Capacidad de respuesta: vinculada a la disposición y rapidez para atender las solicitudes ciudadanas.

Seguridad: asociada al conocimiento, cortesía y capacidad del personal para generar confianza.

Empatía: entendida como la atención personalizada y el interés genuino por las necesidades del usuario.

La aplicación de este modelo en instituciones policiales permite evaluar de manera sistemática la percepción ciudadana sobre la atención brindada, constituyéndose en una herramienta válida para identificar debilidades operativas y oportunidades de mejora en la prestación del servicio policial.

Calidad del servicio y gestión pública

Desde la perspectiva de la gestión pública moderna, la calidad del servicio se encuentra estrechamente vinculada con principios como la eficiencia, la eficacia, la transparencia y la orientación al ciudadano. Las organizaciones públicas contemporáneas están llamadas a superar enfoques burocráticos tradicionales y adoptar modelos de gestión centrados en resultados y en la satisfacción del usuario.

En este contexto, la medición de la calidad del servicio mediante herramientas como SERVQUAL permite fortalecer la gestión institucional, optimizar procesos internos y promover una cultura organizacional orientada a la mejora continua. Para la Policía Nacional del Perú, ello implica no solo mejorar procedimientos operativos, sino también fortalecer competencias profesionales, actitudes éticas y habilidades comunicacionales del personal policial.

Calidad del servicio policial y seguridad ciudadana

La seguridad ciudadana es un componente esencial del desarrollo social y del bienestar colectivo, en el cual la calidad del servicio policial cumple un rol determinante. La percepción positiva o negativa que tiene la ciudadanía sobre la atención policial influye directamente en los niveles de confianza, cooperación ciudadana y legitimidad institucional.

Un servicio policial caracterizado por la oportunidad, el respeto, la eficacia y la empatía contribuye a fortalecer la relación entre la policía y la comunidad, facilitando la prevención del delito y la resolución de conflictos sociales. En ese sentido, evaluar la calidad de los servicios profesionales que brinda la Policía Nacional del Perú en la ciudad del Cusco desde la percepción ciudadana permite generar información relevante para el diseño de estrategias de seguridad ciudadana más eficaces y sostenibles.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 3

Percepción sobre la confiabilidad del ciudadano de parte del Policía

Características	Totalmente a favor	A favor	Neutro	En contra	Totalmente en contra	Total
En cuanto a pandillaje la actuación de la PNP es:	5	139	198	82	16	440
En cuanto a hurto la actuación de la PNP es:	4	128	209	81	18	440
En cuanto a alcoholismo la actuación de la PNP es:	8	180	165	80	7	440
En cuanto a asalto y robo la actuación de la PNP es:	4	229	169	27	11	440
En cuanto a violencia familiar la actuación de la PNP es:	9	201	167	40	23	440
En cuanto a drogadicción la actuación de la PNP es:	8	159	202	51	20	440
Total Frecuencia (F)	38	1036	1110	361	95	2640
Total Porcentaje (%)	1.44	39.24	42.05	13.67	3.60	100

Fuente: elaboración propia.

De los factores de calificación positiva con relación a la confianza ciudadana el desempeño del personal de la Policía Nacional del Perú en el Cusco con relación a la problemática de asalto y robo nos muestra que existe un 52.05% (229) como opciones a favor. La confianza que le inspira a la ciudadanía el accionar de los efectivos policiales referentes a la intervención de los problemas más resaltantes que se presenta en la ciudad del Cusco es a favor, conforme a las informaciones brindadas por los moradores del área urbana; así como barrios urbano-marginales de la ciudad.

Así mismo, los problemas de violencia familiar a favor con un 45.68% (201). También los problemas de inseguridad como: asalto y robo; así como violencia familiar, vienen siendo regulados con acciones preventivas y disuasivas, con presencia policial en los puntos críticos y vulnerables de la ciudad cusqueña, sin antes recurrir a acciones represivas.

La disminución de los niveles de delincuencia y la mitigación de las diversas formas de violencia constituyen uno de los principales desafíos que enfrenta de manera permanente la Policía Nacional del Perú, la cual, mediante la implementación de estrategias y alternativas viables frente a situaciones problemáticas, busca consolidar la confianza ciudadana, mejorar la calidad de vida de la población, promover el desarrollo sostenible y fortalecer la seguridad ciudadana, entendida como un factor indispensable para el desarrollo social y económico.

Tabla 4

Percepción de la atención al ciudadano por parte del Policía

Características	Totalmente a favor	A favor	Neutro	En contra	Totalmente en contra	Total
En cuanto a la Actitud de prestar apoyo de parte de la PNP es:	9	161	198	56	16	440
En cuanto a la Atención al ciudadano de parte del efectivo policial es:	16	199	176	43	6	440
El Respeto por la persona humana de parte de la PNP es:	19	203	173	34	11	440
Total Frecuencia (F)	44	563	547	133	33	1320
Total Porcentaje (%)	3.33	42.65	41.44	10.08	2.50	100

Fuente: elaboración propia.

Sobre la atención al ciudadano los factores de calificación positiva en cuanto a respeto por la persona humana de parte del efectivo policial nos muestran que existe un 46.14% (203) como opciones a favor, en cuanto a la atención al ciudadano por parte del efectivo policial como opciones a favor es un 45.23% (199).

La ciudadanía debe ser atendida con pleno respeto a su dignidad como persona, garantizando el cumplimiento irrestricto de los derechos humanos por parte del personal policial. En este marco, la calidad de la atención resulta satisfactoria cuando la percepción ciudadana se corresponde con las expectativas previas y el servicio recibido se ajusta a lo esperado, lo cual genera confianza y fortalece la credibilidad en el servicio profesional que brindan los integrantes de la Policía Nacional del Perú en la ciudad del Cusco.

Para el Ministerio del Interior Perú "En el marco del servicio policial, una atención de calidad es aquella que se traduce en la prestación de un servicio adecuado y que satisface las necesidades de la ciudadanía. Por ejemplo, brindando un trato empático, amable y cortés a la ciudadanía; tramitando requerimientos en el menor tiempo posible, proporcionando información completa y suficiente al ciudadano para que sepa cómo proceder ante un servicio que desea tomar, entre otros".

Tabla 5

Percepción sobre la seguridad que brinda el Policía

Características	Totalmente a favor	A favor	Neutro	En contra	Totalmente en contra	Total
En cuanto al grado de confianza que inspira en Ud. La PNP es	10	162	198	56	14	440
El servicio de los efectivos de la PNP es:	38	192	186	16	8	440
La seguridad brindada por la PNP es:	13	201	169	39	18	440
El nivel de profesionalismo por la PNP es:	11	137	213	67	12	440

El grado de eficiencia por la PNP es:	12	197	177	43	11	440
La cortesía brindada por la PNP es:	22	206	156	39	17	440
Total Frecuencia (F)	106	1095	1099	260	80	2640
Total Porcentaje (%)	4.02	41.48	41.63	9.85	3.03	100

Fuente: elaboración propia.

En Cusco dentro de los factores de calificación en torno al servicio de seguridad efectuada por la Policía Nacional del Perú (PNP) como opciones a favor existe un 45.68% (201), en un porcentaje de 46.82% (206) a favor en cuanto a cortesía.

Consecuentemente, en la ciudad del Cusco los servicios ofrecidos por la Policía en el aspecto de seguridad es bueno y oportuno siendo así la demostración de la cortesía como el valor fundamental de la disciplina y buena educación que debe mantener en todo momento, lugar y circunstancia un Policía al servicio de la sociedad peruana y es la carta de presentación por tratarse de una zona turística que está a la expectativa del mundo entero, donde los turistas; así como la población en general son los acreedores del trato debido con afecto, respeto y atención oportuna. En conclusión, “para la sensación de seguridad hay que atenderla bien y resolver el problema del ciudadano” (La República).

Las actuaciones policiales orientadas a contrarrestar la percepción de inseguridad, la delincuencia y el desorden deben desarrollarse de manera tal que consoliden a la institución como una organización eficiente, sensible a las necesidades de la ciudadanía, socialmente respetada, aceptada y reconocida por su liderazgo efectivo. En caso contrario, la imagen institucional tendería a deteriorarse, especialmente en contextos donde la sensación de inseguridad experimenta un incremento sostenido.

Tabla 6

Empatía que genera el Policía

Características	Totalmente a favor	A favor	Neutro	En contra	Totalmente en contra	Total
La cordialidad en el trato personal de parte de la PNP es:	33	204	176	20	7	440
El grado de humanitarismo de parte de la PNP es:	4	167	188	54	27	440
La relación o interacción de la Policía-Ciudadanía es:	34	202	177	19	8	440
Total Frecuencia (F)	71	573	541	93	42	1320
Total Porcentaje (%)	5.38	43.41	40.98	7.05	3.18	100

Fuente: elaboración propia.

Dentro de los factores de calificación positiva en cuanto a la cordialidad en el trato personal al ciudadano por parte del personal de la Policía Nacional del Perú como opciones favorables con un 46.36% (204), en cuanto a la relación o interacción de la Policía a Ciudadanía es a favor correspondiendo la calificación en un 45.91% (202).

En el Cusco el buen trato al público de la Policía Nacional del Perú está relacionado a la cortesía y altruismo. Las expresiones de urbanidad como: “por favor” o “gracias” “muy amable” forman parte de

las relaciones humanas, que no solamente pueden ser expresados en palabras, sino en el contacto físico que viene a ser el pilar fundamental durante el servicio policial realizado especialmente por la policía de turismo y patrullaje a pie en la mencionada ciudad turística, que obviamente debe mantener cordiales relaciones con la comunidad. “Ser empático es identificarse con los problemas de los demás, en la medida de lo posible, considerar los problemas de los demás como si fueran propios” (Cuadros, 2013).

La práctica de la Policía Comunitaria es una de las alternativas viables en estos tiempos, por ello el perfil del efectivo policial es que debe ser una persona que sienta compromiso con su comunidad, que tenga cualidades de solidaridad y vocación de servicio para con sus semejantes. De esta manera, cuando este efectivo policial, tendrá conquistada la confianza y el respeto por parte de los ciudadanos en donde va a ejercer su función policial, recibirá el apoyo y colaboración en el cumplimiento de la función facilitando el desempeño y las ejecuciones propias del quehacer policial.

Tabla 7

Calificación sobre los horarios de trabajo e infraestructura

Características	Totalmente a favor	A favor	Neutro	En contra	Totalmente en contra	Total
Los locales cuentan con playa de estacionamiento disponible	5	92	222	102	19	440
Los horarios de trabajo son los adecuados	24	255	109	40	12	440
La distribución de ambientes es la apropiada	8	190	147	79	16	440
Existe orden y comodidad	6	99	211	93	31	440
Los ambientes están limpios	14	103	244	46	33	440
Existen áreas verdes y jardines	4	24	66	252	94	440
Los materiales impresos son los adecuados y de buena calidad	6	21	70	289	54	440
Total frecuencia (f)	67	784	1069	901	259	3080
Total porcentaje (%)	2.18	25.45	34.71	29.25	8.41	100

Fuente: elaboración propia.

Dentro de los factores de calificación a la infraestructura como opciones a favor los horarios de trabajo son los adecuados con un 57.95% (255), la distribución de los ambientes es la apropiada con un 43.18% (190).

La Policía cumple de manera estricta con los horarios establecidos, considerando que la puntualidad constituye un eje fundamental de la disciplina y del servicio policial. En este sentido, la prestación del servicio se mantiene de forma continua durante las veinticuatro horas del día, conforme al rol de servicio asignado. Asimismo, en lo referido a la distribución de los ambientes en la ciudad del Cusco, estos resultan adecuados, ya que los espacios de descanso son asignados individualmente al personal policial, con la finalidad de garantizar su protección, permanencia y disponibilidad ante cualquier eventualidad operativa.

Por ello el Ministerio del Interior del Perú (2019), Manual de servicio de calidad al cliente indica: “El ambiente es la idoneidad del espacio físico y mobiliario para una adecuada atención a la ciudadanía. En este caso las señalizaciones están dadas con claridad en cada una de las oficinas, asimismo las áreas de espera están acondicionados mediante la colocación de muebles, donde la ciudadanía pueda permanecer mientras espera ser atendida; así como mantener la limpieza y pulcritud en todas las instalaciones donde se brinde atención a la ciudadanía, garantizando la seguridad en las instalaciones de los canales de atención presenciales, habilitando mecanismos e infraestructura para proteger la vida e integridad de la ciudadanía”.

Tabla 8

Imagen institucional de la Policía Nacional del Perú

Características	Totalmente a favor	A favor	Neutro	En contra	Totalmente en contra	Total
La ética profesional de la PNP es:	5	120	191	110	14	440
La comunicación de la PNP es:	27	211	169	23	10	440
El liderazgo en calidad de servicio de la PNP es:	11	122	176	77	54	440
La imagen de la PNP es:	3	113	222	42	60	440
La promoción y/o publicidad de la PNP es:	2	122	193	90	33	440
Las relaciones públicas practicadas por la PNP son:	6	156	189	77	12	440
Total frecuencia (f)	54	844	1140	419	183	2640
Total porcentaje (%)	2.05	31.97	43.18	15.87	6.93	100

Fuente: elaboración propia.

En el Cusco dentro de los factores de calificación positiva con relación a comunicación de la Policía Nacional del Perú nos muestra en un 47.95% (211) como opciones a favor, las Relaciones Públicas practicadas por la Policía Nacional del Perú es a favor con un 35.45% (156).

En consecuencia, las prácticas de comunicación y relaciones públicas desarrolladas en la ciudad del Cusco resultan favorables, de acuerdo con las percepciones de la ciudadanía que mantiene interacción constante con los miembros de la Policía Nacional del Perú, lo que se traduce en una valoración positiva de la imagen institucional.

En la ciudad del Cusco, el nivel de aceptación del 35,45 % por parte de la opinión pública constituye un indicador que, si bien evidencia un avance favorable, también revela la existencia de aspectos pendientes de fortalecimiento. En este contexto, el personal de la Policía Nacional del Perú que mantiene contacto permanente con la ciudadanía requiere desarrollar competencias en comunicación y relaciones públicas, considerando que su labor cotidiana se realiza directamente con personas, incluso en situaciones críticas o adversas de la vida diaria. Ante estas circunstancias, la ciudadanía acude de manera directa a la institución policial, lo que exige que el efectivo policial se encuentre debidamente preparado, de forma similar a lo que ocurre en otras profesiones y ocupaciones, como la medicina, la mecánica o el servicio de bomberos, cuyas funciones implican responsabilidades específicas y un alto nivel de interacción humana.

CONCLUSIÓN

El trabajo profesional de la Policía Nacional del Perú en materia de seguridad ciudadana en el Cusco, tales como: asalto y robo; así como violencia familiar son positivas, ya que el trabajo preventivo aporta

significativamente con la presencia policial en los puntos críticos y vulnerables de la ciudad; sin antes de recurrir a acciones represivas, de esta manera afianzando el respeto y la confianza ciudadana.

La Policía Nacional del Perú brinda una atención adecuada al público, demostrando una mayor capacidad de respuesta; todo ello, con efectos de desempeñar la función con altos estándares de calidad que garantizan un mayor nivel de satisfacción de los ciudadanos y de los efectivos policiales.

La percepción ciudadana en torno a la seguridad ciudadana en la ciudad imperial es elevada, debido a que los denodados esfuerzos de las fuerzas del orden dan como resultado el cumplimiento de sus funciones, facultades y atribuciones, conforme está establecido.

La buena actitud policial y acciones humanitarias que se encuentran enmarcadas en las temáticas de participación ciudadana, así como el ponerse en lugar de los agraviados o víctimas de algún delito o falta, es resultado de la sensibilidad humana que se atiende mediante un buen trato, atención oportuna y eficiente.

El ambiente físico y mobiliario es adecuado para una buena atención a la ciudadanía. En este caso las señalizaciones están dadas con claridad en cada una de las oficinas, asimismo las áreas de espera están acondicionadas mediante la colocación de muebles, donde la ciudadanía pueda permanecer mientras espera ser atendido.

La Policía Nacional del Perú en el Cusco logró posicionarse siendo uno de los mejores policías en prestigio a nivel nacional, siendo así la forma de atención e intervención policial guarda relación significativa con la percepción sobre la seguridad de los pobladores de las ciudades del Cusco. Es decir, a mayor seguridad, las percepciones de la ciudadanía respecto al servicio policial son positivas; sin embargo, a menor seguridad las percepciones serían negativas, toda vez que la responsabilidad recae directamente en la gloriosa Policía Nacional del Perú desde la óptica ciudadana, por ser el actor principal en el aspecto de seguridad ciudadana, consecuentemente las percepciones ciudadanas son favorables, de esta manera evidenciando el alto grado de preparación profesional, vocación de servicio que enaltece la imagen y prestigio institucional.

REFERENCIAS

- Banco Interamericano de Desarrollo. (2018). Mejorar la calidad de los servicios públicos. BID.
- Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (2019) Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019-2023.
- Cuadros, R. (2012). Diccionario de términos policiales de uso genérico en la PNP. Tercera Edición. Cusco-Perú.
- Cuadros, R. (2013). Las relaciones públicas y humanas en la Policía Nacional del Perú. Cuarta Edición. Cusco-Perú.
- Fuentes Vilca, J.F., (2021) Percepción sobre la seguridad ciudadana y la calidad de servicios que brinda la Policía Nacional del Perú en las ciudades de Cusco y Juliaca. Revista de Investigaciones Interculturales 1(2), 33-40, DOI: 10.54405/rii.1.2.21.
- Gobierno Regional Cusco (2012) Módulo de Capacitación para promotores de la Oficina de Participación Ciudadana de la Policía Nacional del Perú, Cusco Perú.
- Grönroos, C. (2007). Service management and marketing: Customer management in service competition. John Wiley & Sons.
- Hernández Sampieri, R. (2010) Metodología de la Investigación. 6ta. Edición, México.
- La República (04.11.2012) larepublica.pe/columnistas/analisis/se-debe-elevar-laconfianza-ciudadana-en-la-policia.
- Ley 30714 de La Policía Nacional del Perú (2014) Temario Desarrollado de la Policía Nacional del Perú, Lima Perú.
- Ley de la Legislación de la Policía Nacional del Perú (2017). Lima Perú.
- Ley que Regula el Régimen Disciplinario de la Policía Nacional del Perú (2017). Lima Perú.
- Ministerio del Interior Perú (2019). Manual para brindar una atención de calidad a la ciudadanía en dependencias policiales, con énfasis en Comisarías y Depincris, Lima Perú.
- Ministerio del Interior. (2020). Política Nacional Multisectorial de Seguridad Ciudadana al 2030. Lima, Perú.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2020). Government at a glance. OECD Publishing.
- Parasuraman A, Zeithame V y Berry LL (1986) SERVQUAL escala de múltiples ítems para medir la percepción del cliente sobre la calidad del servicio Marketing Science Institute. Cambridge, Massachussets Reporte 86. 108.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2013). Informe regional de desarrollo humano: Seguridad ciudadana con rostro humano. PNUD.
- Rodríguez, A. (2015). Análisis de Públicos y Demandas, Arequipa-Perú.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Free Press.

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) .