

# Percepción sobre la seguridad ciudadana y la calidad de los servicios de la Policía Nacional del Perú en las ciudades de Cusco y Juliaca

## Perception of citizen security and the quality of the services provided by the Peruvian National Police in the cities of Cusco and Juliaca

Juan Félix Fuentes Vilca\*

### Resumen

El presente artículo, tiene como objetivo explicar si la percepción de seguridad ciudadana guarda relación con la calidad de los servicios que brinda la Policía Nacional del Perú en las ciudades del Cusco y Juliaca. Es una investigación de tipo descriptiva-correlacional, con diseño no experimental y transversal. Se empleó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. El grado de confianza y credibilidad que inspira la actuación de la Policía Nacional del Perú en cuanto a servicio de seguridad ciudadana en el Cusco son favorables, toda vez que la intervención de los principales problemas están siendo controlados con acciones preventivas y disuasivas. Sin embargo, esta problemática particular en Juliaca no es de prioridad. En Cusco la buena atención y el trato debido del efectivo policial dejan una impresión agradable entre los turistas y ciudadanos. En cambio, en Juliaca la Policía no presta la debida importancia a las formas con relación a la atención al público. La percepción sobre la seguridad ciudadana en Cusco son altas, toda vez que los servicios de la Policía Nacional del Perú satisfacen cabalmente los requerimientos de la ciudadanía, por tanto sus expectativas han sido satisfechas. Por el contrario, en Juliaca son precarias.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, percepción, ética, seguridad ciudadana, imagen institucional.

### Abstract

The objective of this article is to explain whether the perception of citizen security is related to the quality of the services provided by the National Police of Peru in the cities of Cusco and Juliaca. It is a descriptive-correlational research, with a non-experimental and cross-sectional design. The survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument. The degree of trust and credibility inspired by the performance of the National Police of Peru in terms of citizen security service in Cusco are favorable, since the intervention of the main problems are being controlled with preventive and dissuasive actions. However, this particular problem in Juliaca is not a priority. In Cusco, the good attention and proper treatment of police officers leave a pleasant impression among tourists and citizens. On the other hand, in Juliaca, the police do not give due importance to manners in relation to public attention. The perception of citizen security in Cusco is high, since the services of the Peruvian National Police fully meet the requirements of the citizens, and therefore their expectations have been satisfied. On the contrary, in Juliaca they are precarious.

**Keywords:** Quality of service, perception, ethics, citizen security, institutional image.

### Introducción

El tema de Percepción sobre la seguridad ciudadana y la calidad de los servicios de la Policía Nacional del Perú en las ciudades de Cusco y Juliaca (Cuadros, 2012), es de reciente creación en las ciudades del país, por lo tanto no hay investigaciones científicas sobre el tema materia de la presente investigación aplicados a la realidad.

Los objetivos específicos son: Establecer los niveles de calidad en la prestación de los diversos servicios que son brindados a la ciudadanía por la Policía Nacional del Perú. Determinar los niveles de percepción de seguridad ciudadana en la población cusqueña y juliaqueña. Comparar los resultados de la calidad de los servicios prestados por la Policía Nacional del Perú y la percepción sobre la seguridad ciudadana en las ciudades del Cusco y Juliaca. Finalmente,

#### Artículo de investigación

Recibido: 27/07/2021

Aceptado: 17/11/2021

\*Policía Nacional del Perú, Perú. 0000-0003-4166-9117, e-mail: [jufefuvi@gmail.com](mailto:jufefuvi@gmail.com)

#### Cómo citar:

Fuentes Vilca, J. F. (2021). Percepción sobre la seguridad ciudadana y la calidad de los servicios de la Policía Nacional del Perú en las ciudades de Cusco y Juliaca. *Revista de Investigaciones Interculturales*, 1(2), 71-78. <https://doi.org/10.54405/rii.1.2.28>

cuantificar los diversos servicios que brinda la Policía Nacional del Perú a la ciudadanía y la forma en que se brindan.

De acuerdo al diagnóstico efectuado (encuesta de opinión pública) sobre percepción de seguridad ciudadana, Juliaca por ser eminentemente comercial, es la cuarta ciudad más peligrosa a nivel nacional con un (14%) después de Lima (75%), Trujillo (52%) y Chiclayo (22%), conforme se puede observar en los diferentes medios de comunicación, donde “la responsabilidad de seguridad ciudadana recae directamente en la Policía Nacional del Perú por ser el actor fundamental” (Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana, 2013).

Ante esta situación se hace necesario obtener el resultado de la evaluación de la Policía Nacional del Perú por la ciudadanía cusqueña y juliaqueña sobre la forma en que se brindan los diversos servicios y la relación que guarda

con la percepción de seguridad ciudadana, comparativamente en las ciudades del Cusco y Juliaca con problemas distintos. Donde los efectivos de la PNP adopten una actitud positiva, proactiva y brinden un servicio de buena calidad conforme a las necesidades exigidas por la ciudadanía, y que la seguridad ciudadana sea eficaz en las ciudades de Cusco y Juliaca; lo que permitirá lograr el desarrollo. Estos indicadores deben ser objetivamente medibles, para generar una gestión óptima (Incacutipa, 2021).

### Método

Se utilizó el método hipotético-deductivo, aplicado a las ciencias sociales, de tipo descriptivo-correlacional (Hernández, 2010), con diseño no experimental y transversal. Se empleó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario.

### Análisis e interpretación de resultados

**Tabla 1.** Percepción sobre la confiabilidad.

Características	Cusco		Juliaca	
	F	%	F	%
En cuanto a <b>pandillaje</b> la actuación de la PNP es a favor	229	52.05	40	15.38
En cuanto a <b>alcoholismo</b> la actuación de la PNP es a favor	201	45.68	12	4.62
<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>100</b>	<b>260</b>	<b>100</b>

Fuente. Elaboración propia, adecuado al modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.

Dentro de los factores de calificación positiva con relación a la confianza ciudadana respecto a la actuación de la Policía Nacional del Perú en el Cusco en cuanto a la problemática de pandillaje nos muestra que existe un 52.05% como opciones a favor, problemas de alcoholismo a favor con un 45.68%. Sin embargo, la observación de los resultados en forma comparativa en Juliaca nos muestra que existen un 15.38% en pandillaje considera que la confiabilidad en la actuación de la Policía Nacional del Perú es a favor, en cuanto al caso más relevante por índice porcentual el alcoholismo corresponde una calificación mínima de 04.62% a favor, en el accionar policial.

En conclusión, la confianza que le inspira a la ciudadanía la actuación de los efectivos de la Policía Nacional del Perú referente a la intervención de los principales problemas

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 urbanos marginales. Los problemas comunes como: pandillaje y alcoholismo, están siendo controlados con acciones preventivas, con presencia policial en los puntos críticos y vulnerables de la ciudad cusqueña; sin antes recurrir a acciones represivas. Sin embargo, esta problemática particular en Juliaca no es controlado por parte de la Policía Nacional del Perú, donde se percibe con mayor frecuencia este problema que atenta la seguridad ciudadana. Consecuentemente el pandillaje emerge como un problema social muy preocupante, donde la Policía Nacional del Perú poco o nada interviene al respecto, fundamentalmente el alcoholismo que es de competencia multisectorial.

**Tabla 2.** Percepción sobre la atención al ciudadano de parte del policía.

Características	Cusco		Juliaca	
	f	%	f	%
En cuanto a la Atención al ciudadano de parte de la PNP es a favor	199	45.23	18	6.92
El Respeto por la persona humana de parte de la PNP es a favor	203	46.14	21	8.08
<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>100</b>	<b>260</b>	<b>100</b>

Fuente. Elaboración propia, adecuado al modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.

Dentro de los factores de calificación positiva con relación a la confianza ciudadana respecto a la actuación de la Policía Nacional del Perú en el Cusco en cuanto a respeto por la persona humana de parte del efectivo policial nos muestra que existe un 46.14% como opciones a favor, en cuanto a la atención al público de parte de la Policía Nacional del Perú como opciones a favor con un 45.23%. Sin embargo, la observación de los resultados en forma comparativa en Juliaca nos muestra que existen un 8.08% en respeto por la persona humana la actuación de la Policía Nacional del Perú es a favor y en cuanto a atención al público de parte de la Policía Nacional del Perú como opciones a favor con un 06.92%.

La sensibilidad humana de los efectivos de la Policía Nacional del Perú en el Cusco frente a la ciudadanía en cuanto a respeto y atención es óptima, donde la identidad y cortesía son los valores fundamentales que rigen durante el ejercicio de sus funciones y atribuciones. Sin embargo, en Juliaca con relación a respeto de la persona humana es a la inversa, de esta manera siendo maltratado la ciudadanía en sus actividades cotidianas, la identidad e igualdad son los valores que priman el buen trato al ciudadano cuando requieran los servicios policiales frente a sus múltiples problemas de carácter social, conforme a las informaciones brindadas por la ciudadanía relacionadas al trato debido, cortés y respetuoso del efectivo policial.

**Tabla 3.** Percepción sobre la seguridad que brinda el policía.

Características	Cusco		Juliaca	
	f	%	F	%
La cortesía de los efectivos de la PNP es a favor	206	46.82	45	17.31
La seguridad brindada por la PNP es a favor	201	45.68	24	9.23
<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>100</b>	<b>260</b>	<b>100</b>

Fuente. Elaboración propia, adecuado al modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.

En Cusco dentro de los factores de calificación en cuanto al servicio de seguridad brindado por la Policía Nacional del Perú como opciones a favor existe un 45.68%, siendo la cortesía por parte de los efectivos de la Policía Nacional del Perú en un porcentaje de 46.82% a favor. En cambio, en Juliaca dentro de los factores de calificación en cuanto al servicio brindado por la Policía Nacional del Perú como opciones a favor con un 9.23% y la cortesía por la Policía Nacional del Perú es a favor correspondiéndoles la calificación un 17.31%.

En consecuencia, en el Cusco los servicios brindados por la Policía en el aspecto de seguridad es bueno y oportuno siendo la

demostración de la cortesía como el valor fundamental de la disciplina y buena educación que debe mantener siempre y 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 de los pobladores del mundo entero, donde los turistas; así como la población 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 Republica, 2012).

En Juliaca los efectivos policiales que prestan servicios en las diferentes dependencias

policiales en el aspecto de seguridad no son satisfactorias, consecuentemente las expectativas de la ciudadanía no son satisfechas, menos complacidas, donde la Policía presenta desidia y parsimonia para desempeñar la función policial; no obstante que la ciudadanía juliaqueña vive en una situación de informalidad, por tanto “los

operadores de justicia tienen que adecuarse de acuerdo al modo y forma de vivencia en esta parte del país donde existe el desorden, la informalidad e inseguridad ciudadana a raíz del incremento rápido poblacional de dos culturas quechuas y aymaras; sumado a ello el comercio ambulatorio” (Civera, 2008).

**Tabla 4.** Empatía que genera el policía.

CARACTERÍSTICAS	Cusco		Juliaca	
	f	%	f	%
La cordialidad en el trato personal de parte de la PNP es a favor	204	46.36	17	6.54
La relación o interacción de la Policía-Ciudadanía es a favor	202	45.91	31	11.92
<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>100</b>	<b>260</b>	<b>100</b>

Fuente. Elaboración propia, adecuado al modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.

Dentro de los factores de calificación positiva con relación a la confianza ciudadana respecto a la actuación de la Policía Nacional del Perú en el Cusco en cuanto a la cordialidad en el trato personal al ciudadano de parte de la Policía Nacional del Perú como opciones a favor con un 46.36%, en cuanto a la relación o interacción de la Policía a Ciudadanía es a favor correspondiéndoles la calificación en un 45.91%. Sin embargo, la observación de los resultados en forma comparativa en Juliaca nos muestra que existen un 6.54% en cuanto a la cordialidad en el trato personal al ciudadano de parte de la Policía Nacional del Perú como opciones a favor y en cuanto a la relación o interacción de la Policía a Ciudadanía correspondiéndoles la calificación con un 11.92 a favor.

En el Cusco el buen trato al público de parte de la Policía Nacional del Perú aparece vinculado al respeto y la solidaridad. El uso de expresiones como: “por favor” o “gracias” forman parte del buen trato, que no solamente pueden ser expresados en palabras, sino en el contacto físico como es el caso de un (beso, apretón de mano, un abrazo) o en las actitudes

el (prestar atención cuando habla otra persona, hacer cruzar la vía a un anciano) que viene a ser “el pilar fundamental durante el servicio policial realizado especialmente por la Policía de Turismo; así como el personal policial asignado al servicio de Patrullaje a Pie de la mencionada ciudad turística que obviamente debe mantener cordiales relaciones con la comunidad” (Cuadros, 2013).

El enfoque 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 cualidad de solidaridad y vocación de servicio para con sus semejantes. De esta manera cuando éste 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 (Puma, 2012).

### Calidad de infraestructura

**Tabla 5.** Calificación sobre los horarios de trabajo e infraestructura.

Características	Cusco		Juliaca	
	f	%	f	%
Los horarios de trabajo son los adecuados	255	57.95	127	48.85
La distribución de ambientes es la apropiada	190	43.18	25	9.62
<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>100</b>	<b>260</b>	<b>100</b>

Fuente. Elaboración propia, adecuado al modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.

Dentro de los factores de calificación a la infraestructura como opciones a favor los horarios de trabajo son los adecuados con un 57.95%, la distribución de los ambientes es la apropiada con un 43.18%. Y en Juliaca dentro de los factores de calificación a la infraestructura como opciones a favor los horarios de trabajo son los adecuados con un 48.85%, la distribución de los ambientes son las apropiadas es a favor correspondiéndoles la calificación en un porcentaje mínimo de 9.62%.

En ambas ciudades antes referidas la Policía da cumplimiento al horario de trabajo, toda vez que la puntualidad es la columna vertebral de la disciplina y el servicio policial, siendo así permanente durante las 24 horas del día previo rol de servicio, en cuanto se refiere a la distribución de los ambientes en el Cusco son los apropiados debido a que los dormitorios son asignados a cada efectivo policial a fin de garantizar la seguridad y protección, la permanencia de los miembros de la Policía

garantiza cualquier eventualidad. En cambio, en Juliaca la distribución de los ambientes no son las apropiadas por los reducidos espacios que presentan las distintas Sub Unidades Policiales, de esta forma apreciando que la dotación de material logístico consistente en: camas, frazadas, colchones y otros son carentes, lo que no permite la permanencia de efectivos policiales en un número considerable.

Por lo tanto, el objetivo específico sobre los niveles de calidad en cuanto a infraestructura en ambas ciudades no es satisfactorias, por la carencia de ambientes, que obviamente no son las adecuadas, consecuentemente no garantizan el eficiente cumplimiento de las diversas funciones policiales. Resaltando que en Juliaca la deficiencia es mucho mayor que en el Cusco a pesar de la existencia de espacios y áreas; pero lamentablemente el comando institucional de la PNP no ha mostrado ni la mínima preocupación en cuanto al mejoramiento de la infraestructura y dotación de material logístico.

**Tabla 6.** Imagen institucional de la Policía Nacional del Perú.

Características	Cusco		Juliaca	
	f	%	f	%
La <b>Comunicación</b> de la PNP es a favor	211	47.95	26	10.00
Las <b>Relaciones Públicas</b> practicadas por la PNP son a favor	156	35.45	11	4.23
<b>TOTAL</b>	440	100	260	100

**Fuente.** Elaboración propia, adecuado al modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.

En el Cusco dentro de los factores de calificación positiva con relación a la comunicación de la Policía Nacional del Perú nos muestra que existe un 47.95% como opciones a favor, las Relaciones Públicas practicadas por la Policía Nacional del Perú es a favor con un 35.45%. Sin embargo, la observación de los resultados en forma comparativa en Juliaca nos muestra que existen un 10.00% en cuanto a comunicación de la Policía Nacional del Perú es a favor, en cuanto al caso más relevante por índice porcentual las relaciones públicas practicadas por la Policía Nacional del Perú corresponden una calificación mínima de 4.23% a favor, en el accionar policial.

Consecuentemente, la Comunicación y Relaciones Públicas en el Cusco son favorables, conforme a las apreciaciones de la ciudadanía

que están en contacto permanente con los efectivos de la Policía Nacional del Perú, siendo así la imagen institucional positiva. En cambio, en Juliaca las Oficinas de Imagen Institucional y Participación Ciudadana no están trabajando eficientemente; reiterando que la imagen de la Policía Nacional del Perú en Juliaca es negativa por la calidad de servicios brindados por la Policía Nacional del Perú, ya que “la imagen institucional se configura como la suma total de las imágenes de cada uno de los integrantes” (Cuadros, 2013).

En ese sentido, el bajo porcentaje del 4.23% de aprobación en cuanto a Relaciones Públicas de parte de la Policía Nacional del Perú en Juliaca demuestra fehacientemente que la imagen institucional es negativa. A diferencia que en Cusco el 35.45% de aceptación de

parte de la opinión pública de alguna manera favorece, y obviamente hay trabajo pendiente por desarrollar, que definitivamente el efectivo policial en contacto permanente con la ciudadanía debe desarrollar la comunicación y relaciones públicas, ya que a diario el trabajo

es con la persona o personas, inclusive en sus peores días de la vida cotidiana la ciudadanía recurre directamente ante la Policía, para tal efecto el efectivo policial debe estar preparado, tal como el médico, mecánico, bombero que tienen responsabilidades y funciones específicas.

**Tabla 7.** Percepción de seguridad-inseguridad ciudadana.

Características	Cusco		Juliaca	
	f	%	f	%
La seguridad ciudadana en su localidad es alta	158	35.91	5	1.92
TOTAL	440	100	260	100

Fuente. Elaboración propia, adecuado al modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.

Dentro de los factores de calificación positiva con relación a percepción de seguridad ciudadana en el Cusco nos muestra que existe un 35.91% como opciones altas. Sin embargo, la observación de los resultados en forma comparativa en Juliaca nos muestra que existen un bajo porcentaje de 1.92% considera que la seguridad ciudadana en Juliaca es alta.

Por tanto en el Cusco la presencia policial en los puntos estratégicos de la ciudad, el incremento del número de efectivos, la confianza en la actuación de los Policías y su relación con la comunidad, son elementos de suma relevancia en la configuración de la percepción de seguridad en los entornos inmediatos, con la participación de la comunidad debidamente organizado en materia de seguridad ciudadana. Por el contrario, en Juliaca la mayoría de la población considera que la delincuencia está

aumentando y que éste es el problema que más le afecta. El temor a ser víctima de robo o hurto en las calles es considerable, en los sectores populares donde existen elevado número de pobladores.

Es así que en Juliaca la percepción de la ciudadanía con respecto a la inseguridad ciudadana se ve afectada también por lo que se han venido en denominar los “fenómenos sociales adversos, entre ellos el uso indebido de drogas, específicamente las drogas sociales” (Gobierno Regional Cusco 2012), principalmente los problemas derivados del uso inmoderado de bebidas alcohólicas, que para la interpretación causal de la inseguridad que hacen los ciudadanos es un factor generador de violencia cuando los que incurrir en la comisión de hechos delictivos con total impunidad causando altas sensaciones de inseguridad en la población juliaqueña.

**Tabla 8.** Expectativas de la población sobre el accionar del policía.

Características	Cusco		Juliaca	
	f	%	f	%
Cuando recibió la atención en los servicios de la PNP sus expectativas han sido cubiertas	198	45.00	74	28.46
TOTAL	440	100	260	100

Fuente. Elaboración propia, adecuado al modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.

En el Cusco la observación de los resultados en forma positiva nos muestra que existe un 45.00% consideran que cuando recibieron la atención en los servicios de la Policía Nacional del Perú sus expectativas han sido cubiertas. A excepción de Juliaca la observación de los resultados en forma favorable nos muestra

que existen un 28.46% consideran que cuando recibieron la atención de los servicios de la Policía Nacional del Perú sus expectativas han sido cubiertas.

En la ciudad del Cusco el desempeño policial percibido de la calidad de servicio coincide con

las expectativas del ciudadano, por lo que el ciudadano satisfecho se mantendría leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro agente de seguridad que tenga una oferta mejor, porque sus expectativas aún no han sido complacidas. Por el contrario, en Juliaca el desempeño policial percibido de la calidad de servicio no alcanza las expectativas del ciudadano, debido a que existe una sensación de carácter psicológico vinculada a un sentimiento de vulnerabilidad ante la posibilidad de ser víctima de un acto delincencial.

En consecuencia, los servicios policiales en el Cusco satisfacen cabalmente los requerimientos de la ciudadanía en cuanto a seguridad ciudadana. Gracias a la intervención permanente de “la Inspectoría Regional que es el órgano encargado de preservar y controlar el mantenimiento de la disciplina, imagen, prestigio y calidad de servicio policial; en caso de afectar gravemente la imagen institucional se establece responsabilidad a fin de someter al procedimiento administrativo disciplinario” (Ley 30714 PNP, 2014).

### Conclusiones

La calidad en la prestación de los diversos servicios brindados por la Policía Nacional del Perú guarda relación significativamente con la percepción sobre la seguridad de los pobladores de las ciudades del Cusco y Juliaca; 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” (Parasuraman, et al., 1986), toda vez que la responsabilidad recae directamente en la Policía Nacional del Perú desde la óptica ciudadana, por ser el actor principal en materia de seguridad ciudadana.

Los niveles de calidad en la prestación de los diversos servicios en la ciudad del Cusco son satisfactorios, toda vez que la intervención de los principales problemas está siendo controlados con acciones preventivas y disuasivas. En cambio, esta problemática particular en Juliaca no es de prioridad por parte de la Policía, en ese sentido, no existe buena calidad de servicio y la población muestra insatisfacción.

Los niveles de percepción de seguridad ciudadana en la ciudad del Cusco son altas, toda vez que los servicios innovadores de la Policía Nacional del Perú satisfacen cabalmente los requerimientos de la ciudadanía, por tanto sus expectativas han sido satisfechas. Por el contrario, en la ciudad de Juliaca son precarias, es decir, bajos niveles de aceptación ciudadana, porque el temor a la inseguridad es cada vez mayor.

En la ciudad del Cusco el buen trato, atención oportuna y eficiente, por parte de los efectivos policiales inspira confianza y credibilidad; sin embargo, en la ciudad de Juliaca, la Policía Nacional de Perú no presta la debida importancia a dichos factores, por lo que deja una impresión desagradable en los ciudadanos, lo cual genera una percepción negativa en la población.

Los servicios que brinda la Policía Nacional del Perú a la ciudadanía en ambas ciudades son: Prevención mediante patrullaje a pie y motorizado; control e intervención de tránsito vehicular, seguridad en las entidades financieras, investigación de delitos y faltas, atención al ciudadano y actividades de proyección social. En el Cusco estos servicios son cumplidos a cabalidad por los efectivos de la Policía, por lo cual las percepciones ciudadanas son favorables. En cambio, en Juliaca estos servicios son percibidos desfavorablemente, toda vez que los agentes de la Policía Nacional del Perú no desempeñan sus funciones con eficiencia y prontitud.

### Referencias bibliográficas

- Civera Satorres, M. (2008) Análisis de relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido.
- Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (2013) “Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2018-2022.
- Cuadros, Raúl (2012) Diccionario de términos policiales de uso genérico en la PNP”. Tercera Edición. Cusco-Perú.
- Cuadros, Raúl (2013). Las relaciones públicas y humanas en la Policía Nacional del Perú. Cuarta Edición. Cusco-Perú.
- Gobierno Regional Cusco (2012) Módulo de Capacitación para promotores de la Oficina

- de Participación Ciudadana de la Policía Nacional del Perú. Primera Edición, Cusco Perú.
- Hernández Sampieri, R. (2010) “Metodología de la Investigación”. 6ta. Edición, México
- Incacutipa Limachi, C. (2021). El diagnóstico de la gestión pública y la necesidad de implementar indicadores de desempeño organizacional conmensurables. *Revista de Investigaciones Interculturales*, 1(1), 30–37. DOI: 10.54405/rii.1.1.11
- La Republica (04.11.2012) [larepublica.pe/columnistas/analisis/se-debe-elevar-la-confianza-ciudadana-en-la-policia](http://larepublica.pe/columnistas/analisis/se-debe-elevar-la-confianza-ciudadana-en-la-policia).
- Ley 30714 de la PNP (2014) “Temario Desarrollado de la PNP” Primera Edición, Lima Perú.
- 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.
- Puma, Guillermo (2012) “Separata de Seguridad Ciudadana en la Escuela Técnico Superior de la PNP Cusco”. Primera Edición, Cusco Perú.