



De la percepción a la realidad: factores críticos en la construcción de confianza ciudadana hacia la Policía Nacional del Perú

From perception to reality: critical factors in building citizen trust in The National Police of Peru.

Recepción del artículo: 14/12/2024 | Aceptación para publicación: 04/03/2025 | Publicación: 17/03/2025

 Jorge Leon Borja¹
Jorgeleon2301@gmail.com

 Wilfredo Wyngart Ferruzo²
willyst@hotmail.com

 Cesar Diaz Vargas¹
296869@policia.gob.pe

¹Escuela de Posgrado de la Policía Nacional del Perú
²Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle

Resumen

El estudio analiza los factores críticos que influyen en la confianza ciudadana hacia la Policía Nacional del Perú (PNP). Se utilizó un enfoque cualitativo, de tipo básico y documental, basado en el análisis de fuentes secundarias para comprender la percepción social de la PNP y sus desafíos. Los resultados evidencian que la desconfianza en la PNP está influenciada por la inseguridad y la desconexión con la comunidad. Estrategias como los programas Barrio Seguro han fortalecido la relación con la ciudadanía, pero persisten problemas como la corrupción y la falta de recursos. La profesionalización del personal, el uso de tecnología en la operatividad y la comunicación estratégica de la Dirección de Imagen Institucional son factores determinantes en la construcción de legitimidad. Se concluye que mejorar la confianza requiere un enfoque integral, combinando operatividad eficiente con estrategias de proximidad y rendición de cuentas. El fortalecimiento del vínculo con la comunidad y la modernización institucional son esenciales para consolidar la seguridad y la percepción positiva de la PNP.

Palabras clave: seguridad ciudadana, confianza, profesionalismo, imagen institucional.

Abstract

The study analyzes the critical factors influencing citizen trust in the National Police of Peru (PNP). A qualitative, basic, and documentary approach was used, based on the analysis of secondary sources to understand the social perception of the PNP and its challenges. The results show that distrust in the PNP is influenced by insecurity and disconnection from the community. Strategies such as the Barrio Seguro programs have strengthened the relationship with citizens, but issues such as corruption and lack of resources persist. The professionalization of personnel, the use of technology in operations, and the strategic communication of the Institutional Image Directorate are key factors in building legitimacy. It is concluded that improving trust requires a comprehensive approach, combining operational efficiency with proximity strategies and accountability. Strengthening the bond with the community and institutional modernization are essential to consolidating security and enhancing the positive perception of the PNP.

Keywords: citizen security, trust, professionalism, institutional image.

Para citar:

Leon, J., et al. (2024). De la percepción a la realidad: factores críticos en la construcción de confianza ciudadana hacia la Policía Nacional del Perú. *ESCPOGRA PNP*, 4(2), 142-158. <https://doi.org/10.59956/escpograpnpv4n2.10>





Introducción

La imagen institucional es un constructo esencial que define como una organización es percibida por la sociedad. En el caso de instituciones públicas como la Policía Nacional del Perú (PNP), esta percepción no solo influye en la confianza ciudadana, sino también en la legitimidad y eficacia de sus operaciones (Ríos, 2020). Por tanto, la imagen institucional no debe entenderse como un concepto abstracto, sino como el resultado de factores concretos, entre ellos, el profesionalismo evidenciado en las acciones diarias, la transparencia en los procesos administrativos, el respeto a los derechos humanos y la calidad de las relaciones establecidas con la comunidad (Chávez, 2024).

A nivel internacional, la percepción de las instituciones policiales, según Casas et al. (2018), demuestra una relación directa entre las características institucionales y la confianza ciudadana. En Europa, destacan modelos policiales como la Policía de Noruega (Politi), reconocida por su enfoque comunitario y su adhesión a principios éticos sólidos, como la transparencia y el respeto a los derechos humanos. Asimismo, la Royal Canadian Mounted Police (RCMP) en Canadá se ha consolidado como una de las instituciones más prestigiosas a nivel internacional, gracias a su profesionalismo, integridad y énfasis en la relación con la comunidad. Por su parte, en Asia, la Policía Nacional de Japón (National Police Agency, NPA) sobresale por su eficiencia operativa y elevados estándares de entrenamiento.

En contraste, en América Latina, a pesar de las complejidades socioeconómicas y políticas de la región, existen cuerpos policiales con una imagen institucional favorable. Un ejemplo notable son los Carabineros de Chile, quienes, según la Fundación Paz Ciudadana (2022), fueron en 2022 la institución policial con mayor confianza en la región, atribuida a su profesionalismo, eficiencia y proximidad con la ciudadanía.

No obstante, según Grijalva y Molina (2017), la ciudadanía en muchos países enfrenta altos niveles de inseguridad y desconfianza en las instituciones policiales. La capacidad de respuesta de estas frente a las demandas sociales, así como la comunicación efectiva con el público, son aspectos fundamentales en la construcción de su imagen institucional. Sin embargo, estos mismos elementos pueden convertirse en un arma de doble filo: cualquier percepción de falta de profesionalismo, actos de corrupción o deficiencias en la atención puede erosionar rápidamente la confianza de la población.

Por su parte, Ruiz (2019) sostiene que el tránsito de la percepción a la realidad no es un proceso sencillo, dado que la percepción ciudadana puede estar influenciada por sesgos cognitivos, experiencias individuales y narrativas mediáticas, además de la realidad operativa de los cuerpos policiales. Estos últimos deben afrontar limitaciones estructurales, como la insuficiencia de recursos, deficiencias en la capacitación y la necesidad de modernización tecnológica. En este contexto, analizar los factores que configuran la imagen institucional no solo permite comprender el estado actual de su relación con la sociedad, sino también identificar áreas de mejora para reducir la brecha entre percepción y realidad.





En el caso de Perú, la relación entre la percepción pública y la disposición a colaborar con las instituciones policiales es un elemento esencial en la lucha contra la criminalidad. Un estudio realizado por Rojas (2024) revela que aproximadamente el 84% de la población en Lima y otras ciudades evita denunciar delitos. Esta cifra alarmante está directamente vinculada con la desconfianza y la imagen negativa que la ciudadanía tiene de la Policía Nacional del Perú (PNP) y otros servidores públicos. Como consecuencia, se genera un círculo vicioso: la baja tasa de denuncias limita la capacidad operativa de la PNP, lo que a su vez refuerza la percepción de ineficiencia y corrupción.

En este sentido, Brito (2020) refuerza esta problemática al señalar que la desconfianza hacia las instituciones policiales compromete gravemente su capacidad para combatir el crimen. Si la ciudadanía no confía en que sus denuncias serán atendidas de manera adecuada o, peor aún, teme represalias o colusión entre delincuentes y autoridades, la probabilidad de que busque apoyo policial disminuye significativamente. Este panorama evidencia la necesidad de una reforma integral que aborde los factores que generan desconfianza en las instituciones policiales. En este marco, estrategias como la capacitación en habilidades interpersonales, la incorporación de tecnologías modernas para el seguimiento de casos y la promoción de una cultura organizacional basada en la ética y la integridad podrían representar pasos importantes para recuperar la confianza ciudadana.

Asimismo, Aparicio et al. (2019) destacan que una gestión eficiente de la comunicación, tanto interna como externa, puede fortalecer la percepción de la PNP como una institución comprometida con la seguridad ciudadana. Para alcanzar este objetivo, resulta fundamental que la PNP cuente con recursos adecuados, tanto en términos de personal capacitado como de tecnologías avanzadas que faciliten la comunicación y el análisis de datos. Un ejemplo destacado en esta línea es el desarrollo e implementación de estrategias de marketing digital, con el propósito de aprovechar las plataformas en línea para mejorar la visibilidad, credibilidad y confianza en la institución.

Sin embargo, como señala Ruiz (2019), cualquier estrategia de marketing digital debe estar basada en principios de transparencia, ética y compromiso con el servicio público. Es fundamental evitar el riesgo de priorizar la imagen sobre los resultados reales; en su lugar, la comunicación debe reflejar acciones concretas, soluciones efectivas y una rendición de cuentas genuina.

A pesar de los esfuerzos realizados por la Dirección de Comunicación e Imagen Institucional (DIRCII) y otras áreas de la Policía Nacional del Perú (PNP) para fortalecer su imagen institucional y cumplir con sus objetivos operativos, persisten obstáculos que limitan la optimización de sus funciones. Uno de los principales desafíos es la insuficiencia de recursos para llevar a cabo investigaciones de calidad. La falta de herramientas tecnológicas modernas, equipamiento especializado y financiamiento adecuado dificulta la recolección, gestión y análisis eficiente de pruebas en los casos en curso. Además, la carencia de personal policial





capacitado para afrontar las exigencias técnicas y estratégicas de su labor se convierte en un problema crítico, especialmente en un contexto donde la criminalidad exige respuestas especializadas. Asimismo, la deficiencia logística añade una capa adicional de complejidad: la falta de vehículos, materiales de oficina y herramientas básicas ralentiza las operaciones diarias y afecta la percepción ciudadana sobre el profesionalismo y la efectividad policial (Salazar y Pajares, 2022).

En este sentido, la imagen de las instituciones policiales se ve afectada por una serie de factores que, si se gestionan adecuadamente, pueden fortalecer la confianza y credibilidad ciudadana. Según Vaitkevičiūtė y Dobržinskienė (2022), elementos como el profesionalismo de los efectivos policiales, la eficacia en la prevención y resolución de delitos, la transparencia, la rendición de cuentas, el trato justo y respetuoso, y la calidad de la comunicación son esenciales para proyectar una imagen positiva.

En esta línea, Ullah et al. (2016) analizan cómo ciertos problemas internos han contribuido al deterioro de la imagen policial. Entre ellos, destacan la ineficacia operativa, la corrupción, la falta de responsabilidad, la carencia de formación adecuada y los bajos salarios, factores que afectan negativamente la percepción pública. En consecuencia, los autores abogan por una reforma integral enfocada en la modernización de los cuerpos policiales, con el objetivo de revertir esta tendencia y fomentar una percepción más favorable de la institución. Complementando esta visión, Lung (2016) enfatiza que las competencias y el profesionalismo del personal policial son esenciales para el desempeño eficiente y ético de sus funciones. Dichas competencias abarcan un conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes indispensables para afrontar los desafíos propios de la labor policial.

En virtud del contexto expuesto, el presente artículo se plantea por objetivo analizar los factores críticos que influyen en la construcción de confianza ciudadana hacia la Policía Nacional del Perú, identificando las principales áreas de mejora relacionadas con el profesionalismo, la transparencia, la eficacia operativa, la comunicación y el trato hacia la comunidad, con el propósito de proponer estrategias que fortalezcan la percepción y legitimidad institucional en el contexto de la seguridad ciudadana.

Confianza ciudadana hacia la Policía Nacional del Perú

Según Grompone et al. (2024), la confianza en la Policía Nacional del Perú (PNP) ha sido históricamente limitada, lo que refleja tanto las percepciones de inseguridad ciudadana como el papel de la institución policial en la vida cotidiana. Estas percepciones, influenciadas por experiencias individuales, evidencian una desconexión estructural entre la policía y la comunidad. Asimismo, este fenómeno se inscribe en un marco más amplio de desconfianza hacia el Estado, percibido como ineficaz en la gestión de problemáticas urgentes, como la inseguridad pública.

En este contexto, la relación entre la policía y la ciudadanía, caracterizada por la escasez de contacto directo y la limitada colaboración, ha sido reconocida como un desafío tanto por el





Ministerio del Interior (MININTER) como por la propia PNP. En respuesta, se han implementado diversas estrategias de proximidad, entre ellas los programas preventivos Barrio Seguro y Vecindario Seguro, cuyo objetivo es fortalecer la vinculación comunitaria a través de mecanismos de interacción más tangibles. Estas iniciativas promueven, entre otras acciones, el patrullaje conjunto entre efectivos policiales y ciudadanos organizados, así como una reorganización de los operativos de vigilancia para incrementar la presencia policial y su contacto con la población (Ccapa, 2018).

Estudios previos han evidenciado que estas estrategias no solo contribuyen a la reducción de la percepción de inseguridad, sino que también fortalecen los lazos de confianza entre la ciudadanía y las instituciones de seguridad (Quintero, 2020). Asimismo, la participación comunitaria en el diseño de políticas de seguridad permite que las estrategias implementadas respondan de manera más efectiva a las necesidades locales. Desde esta perspectiva, la participación ciudadana se configura como un elemento para el fortalecimiento de la confianza en las fuerzas del orden. Este enfoque se sustenta en la premisa de que una ciudadanía activa y comprometida fomenta la corresponsabilidad y la legitimidad institucional, reduciendo la brecha entre la percepción social y la realidad operativa de la policía.

Al respecto, Putnam, en sus estudios sobre el capital social, sostiene que las redes de confianza mutua y cooperación constituyen un pilar esencial para el desarrollo de instituciones democráticas sólidas (Urteaga, 2013). En consonancia con ello, la participación ciudadana facilita el establecimiento de un diálogo constante entre la población y las autoridades policiales, promoviendo una relación sustentada en la transparencia y el respeto mutuo. En esta misma línea, se destaca que la inclusión de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones incrementa la percepción de legitimidad y justicia en las instituciones, especialmente en contextos marcados por una crisis de confianza en las autoridades.

En el contexto peruano, las Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana representan un esfuerzo de la Policía Nacional del Perú (PNP) por integrar a la comunidad en la prevención y control del delito. No obstante, investigaciones previas han señalado que su efectividad depende de diversos factores, entre ellos la capacitación continua, el fortalecimiento del liderazgo local y la transparencia institucional (Runco, 2021; Ruiz, 2024). En esta línea, Caicedo (2022) identifica un desafío recurrente: la desconfianza inicial de la ciudadanía hacia la policía, derivada de antecedentes de abuso o de la percepción de ineficacia en su accionar. Este fenómeno evidencia la necesidad de implementar estrategias de comunicación más abiertas, así como mecanismos claros y accesibles de rendición de cuentas.

Desde esta perspectiva, la participación ciudadana no solo fortalece la confianza en las instituciones, sino que también incide en la mejora de la percepción de seguridad al involucrar activamente a la población en la resolución de problemáticas locales. Además, fomenta la cohesión social, dado que las comunidades que participan en iniciativas de seguridad tienden a desarrollar lazos de cooperación más sólidos, lo que refuerza el sentido de pertenencia y





solidaridad entre sus miembros (Putnam, 1993). Asimismo, la corresponsabilidad se configura como una pieza en la construcción de entornos seguros y sostenibles, en los que tanto la ciudadanía como las autoridades asumen un rol activo en la prevención del delito.

Para consolidar este enfoque en el Perú, resulta imperativo establecer plataformas de diálogo inclusivas, fortalecer los programas de participación con recursos adecuados y diseñar campañas de sensibilización que resalten los beneficios de la colaboración entre la policía y la comunidad. En este sentido, Freire (1970) enfatiza que la transformación social solo es posible mediante una ciudadanía activa y crítica, lo que implica reconocer a la población como un actor clave en las estrategias de seguridad pública. De este modo, el éxito de las políticas en este ámbito radica en la construcción de una relación de confianza que facilite el trabajo conjunto en favor del bienestar común.

Sin embargo, las reformas y estrategias implementadas hasta el momento, si bien han representado avances importantes, no han logrado revertir completamente la percepción negativa sobre la policía. Esto se debe, en parte, al papel central que desempeñan los medios de comunicación en la configuración de dichas percepciones, ya que suelen enfatizar hechos delictivos y actos de violencia, reforzando la idea de una inseguridad omnipresente y una ineficacia institucional (Dammert et al., 2017). En relación con este punto, Garriga (2016) sostiene que la confianza en las instituciones policiales no solo depende de su capacidad operativa para prevenir y resolver delitos, sino también de su habilidad para establecer relaciones cercanas, respetuosas y empáticas con la comunidad. Mientras estos aspectos no sean abordados de manera integral, la desconfianza persistirá, lo que limitará el reconocimiento de la policía como un actor legítimo en la garantía de la seguridad ciudadana.

Las competencias y profesionalismo del efectivo en el servicio policial

Las competencias y el profesionalismo del personal policial constituyen pilares fundamentales para garantizar un servicio eficaz, ético y respetuoso hacia la ciudadanía. Lung (2016) sostiene que dichas competencias abarcan habilidades, conocimientos, actitudes y comportamientos esenciales para el desempeño policial, incluyendo la correcta aplicación de la ley, el manejo de conflictos, la gestión de crisis y el respeto a los derechos humanos y la diversidad cultural. Por su parte, Vildoso (2022) enfatiza que el profesionalismo se refleja en la capacidad del efectivo policial para ejercer su autoridad de manera justa y equitativa, evitando cualquier forma de abuso de poder o corrupción.

Desde esta perspectiva, el profesionalismo en el servicio policial no solo implica el cumplimiento de estándares técnicos, sino también un alto sentido de responsabilidad y compromiso ético. Asimismo, está estrechamente vinculado con la formación continua. En un entorno donde las dinámicas delictivas son cada vez más complejas, el personal policial debe estar preparado para afrontar nuevos desafíos mediante la actualización constante de sus conocimientos y habilidades. Esto incluye el dominio de nuevas tecnologías, la comprensión de





problemáticas sociales específicas y la adopción de estrategias innovadoras para la prevención del delito.

Estas cualidades, según Vásquez (2019), fortalecen la responsabilidad y la ética en el ejercicio del poder coercitivo del Estado. Un componente esencial del profesionalismo es la comunicación efectiva. Como señalan Hinojoza y Tuero (2017), esta se fundamenta en la transmisión clara y precisa de mensajes, fomentando la confianza, la honestidad y la transparencia entre los interlocutores. Cuando los ciudadanos se sienten escuchados y comprendidos, se genera un ambiente propicio para establecer relaciones colaborativas y fortalecer la percepción positiva de la institución.

Sánchez (2017) respalda esta visión al destacar que el profesionalismo del personal policial no solo se refleja en su comportamiento ético y eficiente, sino también en su capacidad para generar confianza y respeto hacia la institución. En este sentido, las competencias técnicas y comunicativas son esenciales para afrontar las complejas situaciones que enfrentan los efectivos en su labor diaria. Según Arredondo (2017), un personal policial bien capacitado puede prevenir conflictos innecesarios, resolver problemas de manera pacífica y garantizar un servicio de calidad.

No obstante, la ausencia de profesionalismo y de competencias adecuadas puede acarrear consecuencias negativas. Como advierte Ríos (2020), la mala conducta, el abuso de autoridad, la negligencia o la incompetencia no solo afectan a los individuos involucrados, sino que también erosionan la confianza en la institución policial en su conjunto.

Otros desafíos que enfrenta la policía es la falta de recursos adecuados para la capacitación continua, lo que limita las oportunidades de formación y especialización de los efectivos. Esta deficiencia impacta directamente en la capacidad operativa de la institución y en la percepción de su legitimidad por parte de la ciudadanía. Asimismo, la persistencia de estructuras jerárquicas rígidas y la ausencia de incentivos para la mejora continua pueden obstaculizar el desarrollo profesional del personal policial. En este sentido, resulta fundamental promover un entorno organizacional que valore la excelencia, la transparencia y el respeto mutuo.

Al respecto, García (2015) señala que incidentes relacionados con corrupción, uso excesivo de la fuerza o prácticas discriminatorias generan una percepción negativa que deteriora la reputación institucional. Este impacto se ve amplificado cuando la institución no gestiona adecuadamente estos casos, como lo advierte Zavaleta (2021). La falta de transparencia, la ausencia de mecanismos efectivos de rendición de cuentas y la aplicación inconsistente de sanciones socavan la credibilidad y la legitimidad de la policía frente a la comunidad y los medios de comunicación.

Por su parte, Orozco (2022) enfatiza que el profesionalismo y las competencias del personal policial son factores para construir y mantener la confianza y el respeto hacia la





institución. En esta línea, Galindo y Pajuelo (2021) resaltan la importancia de fomentar una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y el respeto a los derechos humanos.

Las competencias y el profesionalismo del efectivo policial son esenciales para garantizar un servicio de calidad que responda a las necesidades de la ciudadanía y fortalezca la confianza en la institución. En un contexto cada vez más desafiante, resulta imperativo adoptar un enfoque integral que combine la formación técnica con el desarrollo de habilidades sociales y éticas. Solo así será posible consolidar una policía profesional, eficiente y comprometida con la seguridad y el bienestar de la sociedad.

Equipamiento y la tecnología empleada por el efectivo en el servicio policial

El equipamiento y la tecnología utilizados en la labor policial determinan la capacidad operativa de la institución, asegurando una intervención eficiente, segura y ajustada a las exigencias de la ciudadanía. Como explican Sánchez (2017) y Guillén (2015), estos recursos comprenden desde la dotación básica, como uniformes y armamento, hasta sistemas avanzados de comunicación, vehículos especializados y herramientas digitales aplicadas a la gestión policial. Mientras que el equipamiento proporciona los medios materiales para la ejecución de las funciones operativas, la tecnología amplía el margen de respuesta, mejora la coordinación y permite decisiones fundamentadas en información en tiempo real.

Villalobos (2020) advierte que el equipamiento y la tecnología tienen un impacto directo en la percepción pública de la policía. La incorporación de herramientas modernas no solo fortalece la capacidad operativa, sino que también proyecta una imagen de control y preparación ante la criminalidad. Por ejemplo, los vehículos patrulleros equipados con sistemas de geolocalización y comunicación táctica permiten una mayor cobertura territorial y una respuesta inmediata ante incidentes. Del mismo modo, la implementación de cámaras corporales contribuye a la supervisión del accionar policial, generando confianza en la aplicación de protocolos y en la fiscalización interna (Raffo, 2022).

El uso de tecnología en la gestión de la seguridad pública también ha permitido mejorar el análisis y la prevención delictiva a través del procesamiento de datos. Herramientas como el mapeo de zonas criminales, los sistemas de predicción delictiva y la inteligencia artificial aplicada a la vigilancia han optimizado la asignación de recursos y la identificación de patrones criminales. Villalobos (2020) documenta cómo estas aplicaciones han reducido la dispersión de esfuerzos y han permitido estrategias más enfocadas en la contención de la violencia y la disminución de delitos.

No obstante, la capacidad de una institución policial para dotarse de equipamiento y tecnología depende directamente de la inversión en seguridad y de la voluntad política para modernizar su infraestructura. García (2015) sostiene que cuando la ciudadanía percibe que los efectivos carecen de los medios necesarios para desarrollar su labor, la confianza en la institución se deteriora, generando dudas sobre su eficacia para enfrentar la criminalidad. La





falta de insumos básicos, el deterioro de la infraestructura y el uso ineficiente de la tecnología pueden proyectar una imagen de precariedad y desorden en la planificación operativa.

Además de su función en la operatividad diaria, el equipamiento y la tecnología refuerzan la autoridad de la policía. Proveen los recursos necesarios para ejecutar intervenciones con mayor control, mejorar los tiempos de respuesta y fortalecer la recopilación de pruebas en investigaciones criminales. También inciden en la percepción pública, ya que un cuerpo policial bien equipado transmite disciplina y compromiso con la seguridad. Sin embargo, la dotación tecnológica exige criterios de sostenibilidad y capacitación, pues la obsolescencia o el uso inadecuado de herramientas como el reconocimiento facial o el análisis predictivo pueden derivar en cuestionamientos sobre su efectividad y sobre el respeto a la privacidad y los derechos ciudadanos.

El reto no solo radica en la adquisición de tecnología, sino en su uso adecuado. Contar con equipamiento de última generación sin una formación especializada en su manejo incrementa el riesgo de subutilización o errores en su aplicación, lo que afecta la operatividad y la credibilidad institucional. Por ello, la modernización de los cuerpos policiales debe ir acompañada de estrategias de capacitación, actualización en metodologías de seguridad y mecanismos de evaluación que permitan medir el impacto real de estos avances en la reducción del delito y en la mejora de la seguridad pública.

Desempeño de la Dirección de Comunicación e Imagen Institucional

El trabajo de la Dirección de Comunicación e Imagen Institucional (DIRCII) de la Policía Nacional del Perú es determinante en la gestión de la reputación y la percepción pública de la institución. Su labor abarca la planificación, coordinación y ejecución de estrategias de comunicación dirigidas a consolidar una imagen de eficiencia y compromiso con la seguridad ciudadana, fortaleciendo la confianza de la población en la labor policial (Policía Nacional del Perú, 2019).

Una comunicación clara y accesible permite informar a la comunidad sobre las acciones de la institución y sus resultados, además de responder con rapidez y precisión ante incidentes que puedan comprometer su credibilidad (Barrantes, 2009). Por esta razón, la gestión de la imagen institucional exige la construcción de relaciones sostenidas con los medios de comunicación y la sociedad civil, fomentando un diálogo fluido y mecanismos de coordinación efectivos. Farfán (2022) sostiene que una estrategia bien ejecutada en esta área favorece un mayor respaldo ciudadano hacia la policía, lo que impacta en la seguridad pública y en la vigencia del estado de derecho. En este sentido, el plan de comunicación de la PNP prioriza acciones enfocadas en la lucha contra la delincuencia y la reducción de la criminalidad, atendiendo así una de las principales preocupaciones de la ciudadanía: la inseguridad (Comisión Nacional para la Seguridad Ciudadana [CONASEC], 2023).

El uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) ha sido incorporado como un eje central dentro de este plan, ya que permite mejorar los procesos internos de la PNP y





ampliar su capacidad de interacción con la población (Cárdenas et al., 2022). Según De la Cruz y Lario (2018), las plataformas digitales han cambiado la forma en que se consume información, incrementando el alcance de los medios tradicionales y facilitando la difusión de contenido en tiempo real. La implementación de estrategias digitales no solo incrementa la visibilidad de la institución en el espacio público, sino que también fortalece su vínculo con la ciudadanía al facilitar una comunicación directa y recíproca. Además, estas herramientas permiten difundir valores institucionales, reforzar la legitimidad de la PNP y gestionar su imagen en un entorno informativo dinámico y en constante cambio.

El análisis previo resalta el papel que desempeña la Dirección de Comunicación e Imagen Institucional (DIRCII) de la Policía Nacional del Perú en la planificación estratégica y en la consolidación de la confianza ciudadana, al proyectar una imagen de profesionalismo y compromiso con la seguridad. Su labor es determinante para atender las demandas sociales de transparencia y mantener informada a la población sobre las acciones y resultados de la PNP. A través de estrategias comunicacionales bien estructuradas, la DIRCII no solo administra la reputación institucional, sino que también fortalece la relación entre la policía y la comunidad.

Esto adquiere especial relevancia en un escenario donde la percepción pública puede verse afectada por la cobertura mediática de incidentes o por el impacto de los niveles de inseguridad. Por consecuencia, una comunicación oportuna y precisa permite minimizar el efecto de crisis reputacionales y consolidar el respaldo ciudadano hacia la función policial.

La integración de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la estrategia comunicacional de la PNP responde a la evolución de los canales de información y a la creciente participación de la ciudadanía en plataformas digitales. Estas herramientas amplían el alcance de la comunicación institucional, además de facilitar la interacción directa con la población y mejorar los mecanismos de rendición de cuentas. Asimismo, contribuyen a reforzar la identidad institucional y a posicionar a la PNP como una entidad accesible y en sintonía con las exigencias del entorno mediático actual. No obstante, para que sea efectivo, se requiere una gestión técnica y estructurada que garantice el uso adecuado de las TIC, evitando la dispersión de mensajes o la falta de coherencia en la proyección institucional. Un manejo profesional de estos recursos no solo fortalece la imagen de la policía ante la ciudadanía, sino que también consolida su legitimidad y fomenta un vínculo más sólido con la sociedad.

Importancia de la Calidad del Servicio Policial en la Construcción de la Confianza Ciudadana

La calidad del servicio policial es un factor determinante en la construcción de confianza ciudadana y en la relación entre la población y las instituciones responsables de la seguridad pública. No se limita únicamente a la eficacia en la prevención y resolución de delitos, sino que también abarca la manera en que se prestan estos servicios, lo que implica trato adecuado, acceso a la información y rendición de cuentas. Sin embargo, su incidencia en la percepción





pública genera posiciones encontradas, con argumentos tanto a favor como en contra de su impacto y alcance.

Diversos estudios sostienen que la calidad del servicio policial influye en la confianza institucional. Tyler (2006) plantea que la percepción de justicia procedimental, es decir, la forma en que los ciudadanos son tratados por la policía repercute en su disposición a cooperar con las autoridades y cumplir la ley. De manera similar, Pérez y Salinas (2018) destacan que un servicio policial eficaz y con un enfoque cercano a la comunidad no solo mejora las condiciones de seguridad, sino que también refuerza la legitimidad institucional.

Además, la calidad del servicio incide en la percepción de profesionalismo de la policía. La capacitación del personal, el cumplimiento de protocolos y la actuación dentro del marco legal generan confianza en la ciudadanía. Barrantes (2009) señala que la capacidad de la institución para resolver delitos está estrechamente vinculada con una valoración positiva por parte de la sociedad, lo que se traduce en mayor cooperación ciudadana y respaldo a la labor policial. No obstante, algunas posturas advierten que la calidad del servicio, aunque relevante, no es suficiente para consolidar la confianza pública si no se abordan problemas estructurales dentro de la institución. Villalobos (2020) argumenta que factores como la corrupción, el abuso de autoridad y la falta de recursos pueden limitar el impacto de un servicio técnicamente eficiente. Aun cuando la operatividad policial sea adecuada, la percepción negativa puede persistir si la ciudadanía no percibe transparencia en la gestión o si la comunicación con la población es deficiente.

En la misma línea, Raffo (2022) cuestiona la dependencia exclusiva de indicadores de desempeño operativo para medir la confianza ciudadana, señalando que estos no siempre reflejan la complejidad de las dinámicas sociales que influyen en la percepción pública. La confianza en la policía está condicionada no solo por la calidad del servicio, sino también por factores externos como el contexto político, la desigualdad social y el tratamiento mediático de la seguridad, lo que reduce la relación directa entre desempeño policial y legitimidad institucional.

Ante estas posiciones contrastantes, resulta evidente que la calidad del servicio policial es un componente necesario, pero no suficiente, para construir confianza ciudadana. Una estrategia integral debe incluir no solo la mejora continua de los servicios policiales, sino también la lucha contra la corrupción, la implementación de políticas de transparencia y la promoción de una cultura institucional orientada al respeto por los derechos humanos. Como argumenta De la Cruz y Lario (2018), la confianza ciudadana se construye mediante una interacción coherente entre los valores institucionales y las prácticas cotidianas, donde la calidad del servicio sea parte de un marco más amplio de legitimidad y rendición de cuentas.

En efecto, la calidad del servicio policial es fundamental para fortalecer la confianza ciudadana, pero su impacto está mediado por una variedad de factores contextuales y estructurales. Si bien un servicio eficiente, transparente y respetuoso puede mejorar la





percepción pública de la policía, su efectividad depende de un enfoque integral que aborde tanto los desafíos operativos como las dinámicas sociales que influyen en la legitimidad institucional. Solo mediante esta combinación de esfuerzos será posible consolidar una relación de confianza y cooperación entre la ciudadanía y las fuerzas policiales, fortaleciendo así la seguridad y el estado de derecho.

Conclusiones

La confianza en la PNP está influenciada por la percepción de inseguridad y la desconexión con la comunidad, donde iniciativas como los programas Barrio Seguro buscan fortalecer esta relación mediante la participación ciudadana y el patrullaje conjunto. Sin embargo, persisten desafíos como la desconfianza histórica y la influencia de los medios, donde la participación activa y la transparencia son esenciales para mejorar la percepción de seguridad. Para lograr una relación sólida, es fundamental combinar la reducción de la criminalidad con un enfoque de cercanía y empatía, reconociendo a los ciudadanos como actores clave en la seguridad.

Las competencias y el profesionalismo del personal policial son fundamentales para ofrecer un servicio eficaz, ético y respetuoso, que fortalezca la confianza ciudadana en la institución. La combinación de habilidades técnicas, conocimientos actualizados y un comportamiento ético contribuye a una gestión adecuada de la seguridad, favoreciendo una relación colaborativa con la comunidad. Sin embargo, la falta de recursos para la formación continua y la ausencia de un entorno organizacional que promueva la excelencia pueden afectar negativamente el desempeño policial. Es esencial, por lo tanto, invertir en la capacitación, la transparencia y la mejora constante de los efectivos para asegurar la legitimidad y efectividad de la policía en su misión.

El equipamiento y la tecnología son esenciales para mejorar la eficacia y la imagen de las fuerzas policiales. La correcta implementación de herramientas tecnológicas como sistemas de comunicación avanzados y dispositivos de vigilancia no solo optimiza las operaciones policiales, sino que también refuerza la percepción de profesionalismo y compromiso con la seguridad. Sin embargo, la falta de inversión adecuada o el uso ineficiente de estos recursos puede generar una imagen negativa, afectando la confianza pública. Para maximizar el impacto positivo, es fundamental mantener una actualización constante en la infraestructura y capacitar a los efectivos en el manejo de estas tecnologías, garantizando tanto la eficiencia operativa como la transparencia institucional.

La Dirección de Comunicación e Imagen Institucional (DIRCII) de la Policía Nacional del Perú juega un papel esencial en la gestión de la reputación y percepción pública de la institución. Su labor estratégica, basada en la transparencia y el diálogo, fortalece la confianza ciudadana y proyecta una imagen positiva de la PNP. El uso efectivo de tecnologías de la información y comunicación amplía el alcance de las estrategias comunicativas, facilita la interacción con la ciudadanía y refuerza valores institucionales. En un contexto de alta inseguridad, estas





herramientas son clave para mitigar riesgos reputacionales, consolidar el respaldo comunitario y garantizar una rendición de cuentas efectiva. La profesionalización de su gestión asegura que las TICs se utilicen de manera coherente, optimizando su impacto en un entorno mediático competitivo y en constante cambio.

La calidad del servicio policial es un pilar esencial para la construcción de confianza ciudadana y el fortalecimiento del vínculo con la población. Su importancia radica no solo en la eficacia operativa, sino también en el respeto, la transparencia y la rendición de cuentas. Un servicio eficiente y empático refuerza la percepción de legitimidad institucional y promueve la colaboración ciudadana, aunque su impacto no está exento de limitaciones. Factores como la corrupción, la desigualdad social y las narrativas mediáticas condicionan la percepción pública, lo que subraya la necesidad de estrategias integrales que incluyan políticas de transparencia y respeto por los derechos humanos.

Referencias

- Aparicio, J.; Bello, C. y Marín, A. (2019). La superposición organizativa en la coordinación territorial de la seguridad y del servicio de policía en Colombia: estudio de caso de los departamentos de Tolima y Meta y sus respectivas capitales. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 11(3), 120-135. <https://dx.doi.org/10.22335/rlct.v11i3.919>
- Barrantes, M. (2009). Planificación estratégica en la Dirección de Información de la Policía Nacional del Perú, 2007-2011. Informe Profesional para optar el título profesional de Licenciada en Comunicación Social. [Informe profesional de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/14897?show=full>
- Brito, M. (2020). La identidad institucional de la PNP como sentido de autoridad en el distrito de Villa el Salvador, Lima 2020. [Tesis de pregrado, Universidad de Ciencias y Artes de América Latina-UCAL]. <https://repositorio.ucal.edu.pe/handle/20.500.12637/434>
- Cárdenas, L.; Naupari, M. y Pomancanchari, O. (2022). Despliegue de los objetivos estratégicos del Plan de Acción de Seguridad Ciudadana – Cercado de Lima. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/3397>
- Casas, K.; González, P. y Mesías, L. (2018). La transformación policial para el 2030 en América Latina. Banco Interamericano de Desarrollo y el Programa de Estado de Derecho. https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2018/11/KCasas_TransformacionPolicial_FINAL.pdf
- Ccapa, Á. (2018). Evaluación intermedia de resultados en el Barrio Seguro de San Agustín-Ica. Lima: Ministerio del Interior.
- Caicedo, J. (2022). Autoridad y privilegio: confianza en la policía en Latinoamérica. *Colombia Internacional*, (110), 145-171. <https://doi.org/10.7440/colombiaint110.2022.06>





- Chávez, D. (2024, noviembre 29). Reforma policial en Perú: retos y soluciones para mejorar la confianza en la PNP. Punto Edu-PUCP. <https://puntoedu.pucp.edu.pe/coyuntura/reforma-policial-en-peru-retos-y-soluciones-para-mejorar-la-confianza-en-la-pnp/>
- Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (2023). Plan Nacional de seguridad ciudadana 2019-2023. CONASEC. <https://www.policia.gob.pe/dirseciu/documentos/Plan%20Nacional%20de%20Seguridad%20Ciudadana%202019-2023.pdf>
- Dammert, L, Mujica, J y Zevallos, N. (2017). Seguridad ciudadana. En Balance de investigación en políticas públicas 2011-2016 y agenda de investigación 2017-2021. Lima: Consorcio de investigación Económica y Social.
- De la Cruz, Z. y Lario, J. (2018). Uso de plataformas digitales para la creación de contenidos periodísticos en los medios televisivos tradicionales [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú] https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2227/Zamira%20De%20La%20Cruz_Josefinne%20Larios_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Farfán, C. (2022). Proyección de imagen de Ecuador durante las protestas 2019. Análisis de la gestión de comunicación de crisis gubernamental en Twitter [Tesis de grado, Universidad Casa Grande]. <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/2583/1/Tesis2725FARp.pdf>
- Fundación Paz Ciudadana (2022). Índice paz ciudadana 2022. Presentación de Resultados. <https://pazciudadana.cl/wp-content/uploads/2022/10/Presentacion-IFPC-2022-1.pdf>
- Freire, P. (1970). Pedagogía del oprimido. Siglo XXI Editores.
- Galindo, R. F. y Pajuelo, L. A. (2021). Impulso de la meritocracia en la Policía Nacional del Perú, a través del sistema de evaluación del desempeño. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/3307>
- García, G. (2015). Factores que influyen en la definición del perfil profesional del egresado de la ETS-PNP y el desempeño laboral. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6710>
- Garriga, J. (2016). El verdadero policía y sus sinsabores. Esbozos para una interpretación de la violencia policial. La Plata: Universidad de La Plata.
- Grijalva, Á y Molina, E. (2017). Efectos de la corrupción y la desconfianza en la policía sobre el





- miedo al delito. Un estudio exploratorio en México. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 62 (231): 167-198.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-19182017000300167
- Grompone, A., Urrutia, C., Sánchez, D., Reátegui, L., y Rentería, M. (2024). *Tensiones en la seguridad ciudadana: reformas, policía y sociedad* (1era Ed.). Instituto de Estudios Peruanos: Lima.
- Hinojoza, S y Tuero, D. (2017). *La comunicación efectiva y la calidad de servicio del personal administrativo en el organismo supervisor de la inversión en energía y minería, oficina regional de Huancavelica – año 2014*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica].
<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ef0a1450-5a45-470d-920e-416223104cb5/content>
- Lung, K. (2016). *Caso Alto al Crimen mejora la imagen de la PNP*. [Monografía, Universidad Jaime Bausate y Meza].
https://repositorio.bausate.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14229/74/LUNG_FO_KA_MAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Orozco, J. (2022). *Reputación corporativa. Gestión y comunicación de los valores intangibles de marca*. Colección Epilión. Universidad Pontificia Bolivariana-UPB.
- Policía Nacional del Perú. (2019). *La Dirección de Comunicación e Imagen Institucional*.
<https://www.policia.gob.pe/direccion/Dircii>
- Pérez, L., y Salinas, M. (2018). *Eficiencia policial y seguridad ciudadana en contextos urbanos*. Ediciones Universitarias.
- Putnam, R. D. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton University Press.
- Quintero, S. (2020). *Seguridad ciudadana y participación de las comunidades en América Latina*. *Revista Científica General José María Córdova*, 18 (29), 5-24.
<https://doi.org/10.21830/19006586.561>
- Raffo, F. (21 de febrero de 2022). *¿Qué tipo de tecnología deberían tener los patrulleros para luchar contra los asaltos en Lima?* <https://elcomercio.pe/lima/seguridad/lima-que-tipo-de-tecnologia-deberian-tener-los-patrulleros-para-luchar-contralos-asaltos-video-robos-de-celulares-delincuencia-policia-nacional-serenazgo-patrullaje-seguridad-ciudadana-noticia/> 2
- Ríos, A. (2020). *La imagen institucional de la PNP a través de la red social Facebook por la crisis*





- sanitaria. [Trabajo de grado, Universidad de San Martín de Porres].
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7307>
- Rojas, M. (2024). Más del 84% de policías creen que su desempeño es “excelente” y “bueno”, según encuesta del MININTER. Infobae.
<https://www.infobae.com/peru/2024/01/08/pnp-mas-del-84-de-policias-creen-que-su-desempeno-es-excelente-y-bueno-segun-encuesta-del-mininter/#:~:text=De%20acuerdo%20a%20datos%20del,del%2080%20%25%20en%20territorio%20nacional.>
- Ruiz, J. (2019). Percepciones sobre la policía en un grupo de países iberoamericanos: Relaciones directas y mediadoras con el miedo al crimen, la victimización y la eficacia colectiva”. Revista Logos, Ciencia y Tecnología, 11 (3): 195-205.
<https://doi.org/10.22335/rlct.v11i3.968>
- Runco, L. (2021). Participación ciudadana y seguridad pública en la municipalidad Carmen De La Legua Reynoso. Callao, 2020. [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74303>
- Salazar, B., y Pajares, T. (2022). Principales dificultades que presentan los integrantes de la PNP para realizar las diligencias preliminares del delito contra el patrimonio, en su modalidad de hurto, en el distrito de Cajamarca, 2018-2021. [Tesis de postgrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello].
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2366/Tesis%20-%20Benjamin%20Felipe%20Salazar%20Callosani%20%20y%20Treysi%20Nataly%20Pajares%20Sanchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, T. (2017). Competencias laborales y calidad de servicio del personal policial del Escuadrón de Emergencia Norte de la Policía Nacional del Perú - 2016. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15885>
- Tyler, T. R. (2006). Why People Obey the Law. Princeton University Press.
- Vaitkevičiūtė, K. y Dobržinskienė, R. (2022). Factors forming the image of the police officer. Research Journal Public Security and Public Order, 1(29), 220-230.
<https://cris.mruni.eu/cris/handle/007/18503>
- Vásquez, M. (2019). El uso de la red social Facebook en la gestión de la imagen institucional en la Policía Nacional del Perú hacia los jóvenes de Lima Metropolitana. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/651865>
- Vildoso, H. (2022). Formación académica vocación desempeño gerencial y liderazgo policial.





UCV-Scientia, 14(2), 21–31. <https://doi.org/10.18050/RevUcv-Scientia.v14n2a4>

Villalobos, H. (2020). El desarrollo tecnológico en materia policial: una receta de éxito para la prevención del delito. *Revista de Relaciones*

Internacionales, Estrategia y Seguridad, 4(1), 33-39.
<https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/ries/article/view/4243/4261>

Ullah, F., Hussain, S., Alam, H. y Ullah, Z. (2016). Factors Influencing Police Image in Public (A Study of University Students Perception in KPK Pakistán). *Pakistán Journal of Criminology*, 8(3), 134-148. <http://www.pjcriminology.com/wp-content/uploads/2019/01/9-5.pdf>

Urteaga, E., (2013). La teoría del capital social de Robert Putnam: Originalidad y carencias. *Reflexión Política*, 15(29),44-60. <http://dx.doi.org/10.29375/01240781.4704>

