

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

Desempeño policial y confianza en la Policía: comprendiendo la actitud ciudadana hacia la institución policial en Juliaca

Gustavo Luis Vilca Colquehuanca  ¹

Jimena Milagros Machaca Chata  ²

Alessandra Margareth Sucasaca Robles  ³

RESUMEN

La seguridad pública constituye una de las principales preocupaciones de la población en la ciudad de Juliaca. Si bien la mayoría de las investigaciones se han centrado en la percepción de la inseguridad, existe una limitada producción académica sobre la confianza en la institución policial en este contexto específico. En este marco, el objetivo del estudio fue determinar la influencia del desempeño policial percibido sobre la confianza en la policía a partir de una muestra de 398 ciudadanos residentes en Juliaca. Se adoptó un enfoque cuantitativo, con un alcance explicativo y un diseño no experimental, transversal y de tipo correlacional-causal. La información se recolectó mediante un cuestionario de encuesta adaptado de investigaciones previas. Para el análisis de los datos y la contrastación de la hipótesis se empleó el análisis de ecuaciones estructurales (SEM) de dos pasos, considerando como variable dependiente la confianza en la policía y como variable independiente dos factores del desempeño policial percibido: Eficacia en el control del delito y Eficacia en la prestación del servicio. Los resultados revelan que la confianza en la policía en Juliaca depende más de la percepción de eficacia en el servicio (significativa y fuerte; $\beta=0.667$; p-valor 0.003) que del control del delito (no significativo; $\beta=0.145$; p-valor 0.514), destacando la importancia del trato y la atención recibida.

Palabras clave: confianza policial, desempeño policial, crimen, miedo al delito, victimización.

¹ Autor para correspondencia. 0000-0002-1900-0639 | gvilca@unaj.edu.pe | Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca, Perú.

² 0009-0001-7154-5599 | jm.machacac@unaj.edu.pe | Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca, Perú.

³ 0009-0004-4297-7044 | am.sucasacar@unaj.edu.pe | Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca, Perú.

POLICE PERFORMANCE AND TRUST IN THE POLICE: UNDERSTANDING CITIZENS' ATTITUDES TOWARD THE POLICE INSTITUTION IN JULIACA

ABSTRACT

Public safety constitutes one of the main concerns of the population in the city of Juliaca. While most research has focused on the perception of insecurity, there is limited academic production regarding trust in the police institution within this specific context. In this framework, the objective of the study was to determine the influence of perceived police performance on trust in the police, based on a sample of 398 residents of Juliaca. A quantitative approach was adopted, with an explanatory scope and a non-experimental, cross-sectional, and correlational-causal design. Data were collected through a survey questionnaire adapted from previous studies. For data analysis and hypothesis testing, a two-step Structural Equation Modeling (SEM) was used, considering trust in the police as the dependent variable and two factors of perceived police performance as independent variables: Effectiveness in crime control and Effectiveness in service delivery. Results reveal that trust in the police in Juliaca depends more on perceived service effectiveness (significant and strong; $\beta = 0.667$; p-value 0.003) than on crime control (not significant; $\beta = 0.145$; p-value 0.514), highlighting the importance of the treatment and attention received.

Keywords: Trust in the police, police performance, crime, fear of crime, victimization.

Cómo citar:

Vilca Colquehuanca, G. L., Machaca Chata, J. M., & Sucasaca Robles, A. M. (2025). Desempeño policial y confianza en la Policía: comprendiendo la actitud ciudadana hacia la institución policial en Juliaca. *WAYNARROQUE. Revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 4(2), 35–51. <https://doi.org/10.47190/rcsaw.v4i2.120>

INTRODUCCIÓN

La confianza se basa en una expectativa positiva sobre el comportamiento de otros, y en el ámbito público, se extiende hacia las instituciones y el sistema democrático. Cuando la ciudadanía percibe maltrato institucional —como servicios deficientes, ineficiencia policial o débil justicia— esa confianza se erosiona, afectando la cooperación social y generando problemas de acción colectiva. La desconfianza limita los incentivos para colaborar con las autoridades, lo que repercute negativamente en la política, la economía y el bienestar general. (Cruz Vieyra & Purcell, 2023).

La confianza en la policía refleja las actitudes y percepciones que la ciudadanía tiene sobre la capacidad de esta institución para desempeñarse con eficacia, imparcialidad y respeto hacia las personas. Este juicio no surge de la nada, está moldeado por factores como la calidad del trabajo policial, la rapidez con la que responden a emergencias, su visibilidad en las calles, la cercanía que logran establecer con las comunidades y su compromiso en la lucha contra el crimen (FitzGerald, 2010). Pero no solo eso influye; las experiencias personales o las historias

que alguien escucha de otros, junto con la forma en que los medios retratan ciertos eventos, también juegan un papel importante. Los estudios especializados subrayan que esta confianza no solo afecta cómo las personas perciben la seguridad a su alrededor, sino que es un pilar esencial para que la gente se anime a colaborar con las autoridades, algo crucial para prevenir delitos y resolver casos ([Sahapattana & Cobkit, 2016](#)).

El informe “Ley y orden global 2023” de Gallup revela que, a nivel mundial, siete de cada diez personas confían en su policía local. Sin embargo, esta cifra varía ampliamente según la región. América Latina y el Caribe presenta el menor índice de confianza (52%), mientras que en el Sudeste Asiático el porcentaje se eleva al 84% ([Gallup, 2023](#)). Esta baja confianza regional se relaciona con altos niveles de violencia, como advierten algunos especialistas ([Galiani, 2016](#)). Según la World Value Survey (2010–2014), los países con menor confianza en la policía incluyen a México, Trinidad y Tobago, Perú y Argentina, todos ubicados en América Latina, excepto Pakistán. En contraste, Chile y Uruguay destacan por una percepción más favorable, seguidos por Ecuador, Colombia y Brasil, aunque estos últimos con niveles moderados ([Galiani & Jaitman, 2016](#)).

En el caso de Perú, la situación con la Policía Nacional (PNP) es particularmente complicada. Para el segundo semestre de 2023, la confianza promedio en la institución apenas llegaba al 20.1%, con diferencias enormes entre regiones: Tumbes, por ejemplo, reportaba un 40.4%, mientras que en Puno se desplomaba al 8% ([Condori et al., 2024](#); [MININTER, 2024](#)). Una encuesta más reciente, de octubre de 2024, mostró un leve repunte al 31% ([Ipsos, 2024](#)), pero sigue siendo una cifra baja. Si ponemos la lupa en Juliaca, en la región de Puno, el panorama es aún más crítico: en mayo de 2024, la confianza en la policía era de solo un 6.9%, muy por debajo del promedio nacional ([MININTER, 2025](#)). Este dato tan crítico pone en evidencia una desconexión profunda entre la ciudadanía y la policía, especialmente en lugares como Juliaca, donde la criminalidad es una preocupación constante ([Calderón, 2024](#)). Esto no es un problema aislado, sino parte de una tendencia regional: la confianza en las fuerzas policiales en América Latina está muy por debajo del promedio mundial del 70% ([Gallup, 2023](#)).

Por otro lado, el concepto de “desempeño policial percibido” tiene que ver con cómo las personas evalúan de manera subjetiva el trabajo de la policía, más allá de lo que la institución haga en términos objetivos. Es decir, no se trata solo de estadísticas o resultados concretos, sino de cómo los ciudadanos viven y sienten esas acciones en su día a día ([Mayastinasari, 2023](#)). Aunque algunos estudios han dado por sentado que un buen desempeño automáticamente genera confianza, sin detenerse a probarlo con datos sólidos ([Ren et al., 2005](#); [Sahapattana & Cobkit, 2016](#)), otros han ido más allá, buscando entender qué factores específicos alimentan o debilitan esa confianza ([Cao, 2015](#)). Está claro que cuando la policía actúa con profesionalismo, justicia y eficacia, la gente tiende a verla como una institución legítima y se anima a colaborar con ella. Pero si hay corrupción, abusos o simplemente no se ven resultados, esa confianza se desmorona, y con ella la posibilidad de trabajar juntos para prevenir el crimen.

A nivel de la ciudad de Juliaca, los estudios sobre seguridad ciudadana se han centrado más en analizar la percepción de inseguridad ciudadana ([Atamari Morocco, 2022](#); [Huacani Sucasaca, 2017](#); [Jullire Sucasaire, 2022](#); [Ticona Huanca, 2023](#)), mas no muchas investigaciones que aborden la confianza en la autoridad policial y mucho menos se la ha relacionado con el

desempeño policial ([Fuentes Vilca, 2021](#)). Por ello, en esta investigación buscamos analizar la relación causal entre desempeño policial percibido y confianza en la policía.

METODOLOGÍA

El estudio ha tenido un abordaje cuantitativo. En este sentido, el diseño específico utilizado ha sido el no experimental, de tipo transversal correlacional-causal ([Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2023](#)). Un diseño correlacional-causal es utilizado en las ciencias sociales para examinar relaciones entre variables con el objetivo de inferir una posible relación causal entre ellas. Aunque los estudios correlacionales tradicionales se limitan a identificar asociaciones entre variables sin establecer causalidad, el diseño correlacional causal busca superar esta limitación mediante estrategias metodológicas que permitan hacer inferencias causales más robustas. Por ello es importante que se cumplan con las siguientes condiciones:

- Condición 1: Exploración de relaciones entre variables. El estudio que reportamos buscó determinar si hay relación causal del desempeño policial percibido sobre la confianza en la Policía. Esto supone buscar la covariación entre las variables.
- Condición 2: No manipulación de variables. En el estudio que reportamos, no se manipularon ninguna de las variables, se las observaron tal como se presentan en la realidad. Se recogieron los datos en un solo momento de tiempo mediante una encuesta.
- Condición 3: Control de factores de confusión. Para acercarse a una inferencia causal, se empleó la regresión lineal múltiple como una técnica estadística avanzada, que permitió controlar los efectos de las variables moderadoras (Variable seguridad y variable socioeconómica).
- Condición 4. Temporalidad en la relación. En el estudio se asume que el desempeño policial percibido (variable independiente) precede en el tiempo a la confianza de la ciudadanía en la Policía (variable dependiente).
- Condición 5. Plausibilidad de la relación causal. La afirmación de que la variación en el desempeño policial percibido sea causa de cambios en la confianza ciudadana sobre la Policía está fundamentada en la “Teoría del desempeño”.

El estudio se realizó en la ciudad de Juliaca. Es una ciudad ubicada en el sureste del Perú, en la región de Puno, a una altitud de aproximadamente 3,825 metros sobre el nivel del mar. Históricamente, Juliaca ha sido un centro comercial clave desde la época colonial, cuando se convirtió en un punto estratégico para el comercio de lana y otros productos agropecuarios entre Puno, Cusco y Arequipa. Con la llegada del ferrocarril en el siglo XIX, la ciudad experimentó un notable crecimiento económico, consolidándose como un nodo comercial de la sierra sur. A lo largo del siglo XX, el comercio informal comenzó a desarrollarse con fuerza, lo que impulsó la expansión de la ciudad y la llegada de migrantes de distintas partes de Puno y otras regiones andinas. Actualmente, Juliaca es considerada la capital económica de la región, al albergar una de las ferias comerciales más grandes del país, que atrae a comerciantes nacionales y extranjeros.

En cuanto a la seguridad ciudadana, Juliaca enfrenta desafíos significativos. Es una de las ciudades con mayores índices de criminalidad en el sur del Perú, afectada por la presencia de bandas organizadas, robos, extorsiones y delitos vinculados al contrabando. La falta de un plan efectivo de seguridad y la insuficiente presencia policial han permitido el incremento de delitos en mercados, calles y zonas periféricas. Además, el comercio informal y el contrabando han facilitado la proliferación de economías ilegales que agravan la inseguridad. En los últimos años, la población ha expresado su preocupación por el incremento de la violencia y la falta de respuestas eficaces por parte de las autoridades locales y nacionales.

La población del estudio ha sido definida como el conjunto de todos los ciudadanos que viven en Juliaca en el 2024. Estos ciudadanos deben ser mayores de 18 años segmentados por grupos por edad (jóvenes, adultos y adultos mayores) y sexo (varones y mujeres). Según las proyecciones del INEI, la ciudad de Juliaca tiene un estimado de población de 341.7 mil habitantes (INEI, 2024). En este sentido, para la estimación de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico con un 95% de nivel de confianza, un error muestral de 5% y un valor de P de 50%. Luego del cálculo estimado, se determinó que el tamaño de la muestra es 384 ciudadanos que viven en la ciudad de Juliaca y que son mayores de 18 años. Además, se consideró un 4% de tasa de no respuesta, por lo que el tamaño de la muestra alcanzó los 400 casos. Luego del trabajo de campo, la muestra final resultó ser 398 ciudadanos. A continuación, la Tabla 1 resume de los segmentos de muestra del estudio.

Tabla 1

Tamaño de la muestra según estratos por sexo y edad

Segmentación		Casos	Porcentaje
Varones	Jóvenes (18-29 años)	68	17%
	Adultos (30-64 años)	101	25%
	Adultos mayores (65 a más)	16	4%
Mujeres	Jóvenes (18-29 años)	89	22%
	Adultos (30-64 años)	112	28%
	Adultos mayores (65 a más)	12	3%
Total		398	100%

Nota. Para la proporción de los estratos se ha considerado las proporciones de población por grandes grupos de edad para la provincia de San Román (INEI, 2021).

Para recolectar los datos, se utilizó principalmente la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario estructurado a los participantes seleccionados. El cuestionario tuvo tres secciones: 1). datos de identificación y seguridad, que incluyó preguntas sobre edad, nivel de instrucción, condición de ocupación, localización y experiencia relacionada con la inseguridad; 2) desempeño policial percibido, que incluyó 08 afirmaciones o ítems tipo escala likert donde

los encuestados debían indicar su acuerdo o desacuerdo; y 3) confianza en la policía que incluyó 07 afirmaciones o ítems, también de tipo escala likert.

Las variables de estudio fueron la confianza en la policía, medida mediante la adaptación de una escala desarrollada por [Melkamu y Teshome \(2023\)](#), y el desempeño policial percibido, evaluado a través de las escalas de [Boateng \(2018\)](#). Asimismo, se incluyeron variables de control relacionadas con características demográficas y sociales de los encuestados para ajustar los efectos en el análisis. La hipótesis de investigación planteó que el desempeño policial percibido influye positivamente en la confianza de los ciudadanos en la policía. Esta hipótesis se fundamentó en la idea de que una percepción favorable del desempeño policial, entendida como eficiente, justa y respetuosa, se asocia con mayores niveles de confianza en la institución. Para probar esta hipótesis, se aplicó un análisis de regresión lineal múltiple, que permitió estimar el efecto del desempeño policial percibido sobre la confianza en la policía, controlando otras variables de relevancia en este contexto. Este análisis proporcionó evidencia empírica sobre la relación planteada, ofreciendo un entendimiento riguroso de cómo el desempeño percibido afecta la confianza en la institución policial en la ciudad de Juliaca.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

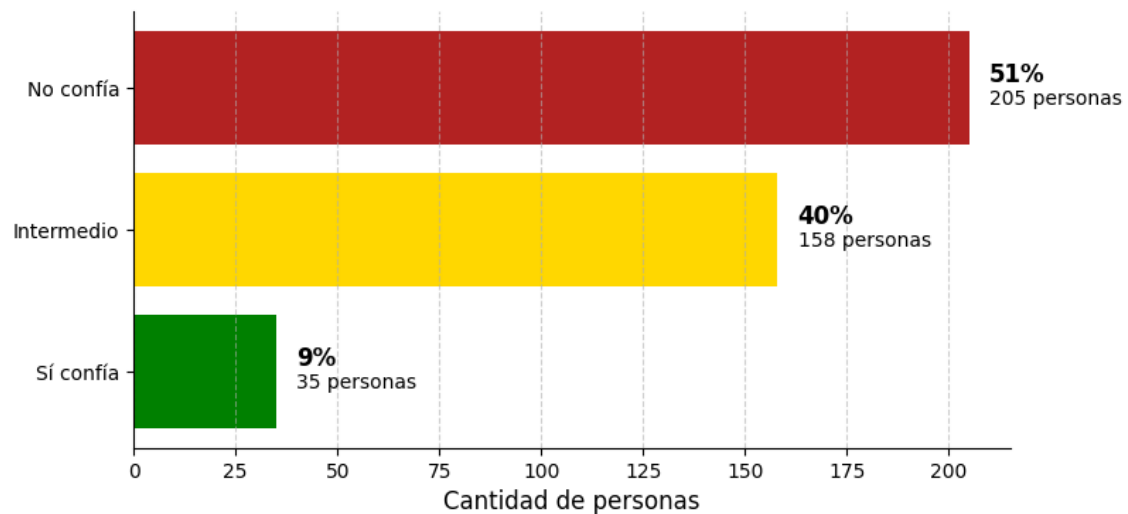
Qué tanto confían los ciudadanos de Juliaca en la institución policial: Solo 9 de cada 100 personas en el área metropolitana de Juliaca confía en la policía. Esta es una proporción muy baja a nivel nacional, pero que supera por una unidad porcentual al porcentaje esperado para la región Puno (8%), según los estimados del [INEI \(2024\)](#). La confianza en la institución policial fue medida a partir de una escala likert de 7 ítems, y cuyo score por encuestado podía fluctuar entre 7 y 35 puntos. Asimismo, se elaboró un baremo de tres niveles: No confía: [07-16]; Intermedio [17-26], Sí confía: [27-35]. En este sentido solo 35 de los 398 encuestados sí confían en la institución policial.

La Tabla 2 muestra la distribución de respuestas de los encuestados en relación con la confianza en la Policía. Se observa que la percepción negativa predomina en todos los ítems, con porcentajes superiores al 60 % en la categoría "En contra". Los atributos con la mayor desaprobación son la percepción de que la Policía trata a todas las personas por igual (71 % en contra) y que colabora para enfrentar la delincuencia (69 % en contra). De manera similar, la honestidad (68 %) y la justicia (68 %) también son fuertemente cuestionadas por los encuestados, lo que sugiere una desconfianza generalizada en la imparcialidad y ética del personal policial.

Por otro lado, la categoría "Indeciso" muestra que entre un 18 % y un 25 % de los encuestados no tienen una opinión definida sobre los atributos evaluados, lo que puede reflejar una falta de experiencias personales con la Policía o incertidumbre sobre su desempeño. En cuanto a las respuestas "A favor", se observa que los ítems mejor valorados, aunque con bajos niveles de aprobación, son que la Policía suele inspirar respeto (17 %) y suele ser cortés (16 %), lo que indica que, aunque la percepción general es negativa, existen ciertos aspectos que los ciudadanos consideran positivos.

Figura 1

Número y porcentaje de ciudadanos encuestados según niveles de confianza en la Policía



Nota. El gráfico de barras presenta la cantidad y el porcentaje de ciudadanos agrupados por su nivel de confianza en la Policía. Se observa que la mayoría de los encuestados no confía en la institución, mientras que un porcentaje menor expresa confianza.

Tabla 3

Número y porcentaje de encuestados a favor y en contra por indicadores de confianza en la Policía

Generalmente el personal policial ...	En contra	Indeciso	A favor
... suele ser justo	270 (68%)	88 (22%)	40 (10%)
... suele ser cortés	240 (60%)	93 (23%)	65 (16%)
... suele ser honesto	272 (68%)	93 (23%)	33 (08%)
... suele inspirar respeto	243 (61%)	87 (22%)	68 (17%)
... colabora para enfrentar la delincuencia	274 (69%)	75 (19%)	49 (12%)
... trata a todas las personas por igual	284 (71%)	73 (18%)	41 (10%)
... maneja bien las detenciones	255 (64%)	101 (25%)	42 (11%)

En general, los resultados reflejan una percepción mayoritariamente desfavorable sobre la Policía, donde la falta de equidad en el trato, la desconfianza en su honestidad y la baja efectividad percibida en la lucha contra la delincuencia parecen ser los factores más críticos. La presencia de un segmento de encuestados indecisos sugiere que la opinión sobre la Policía no es completamente homogénea, y que existen oportunidades para mejorar la imagen institucional de las acciones mediante que fortalecen la percepción de justicia, honestidad y cercanía con la ciudadanía.

Según el [INEI \(2024\)](#), en la región Puno el nivel de confianza en la Policía alcanza el 8%, y siendo Juliaca la ciudad con mayor inseguridad, era presumible que para esta ciudad el porcentaje de desconfianza sea aún más bajo, es decir menor al 8%. Sin embargo, los resultados de la prueba Z para una proporción indican que esta hipótesis no se corrobora. Según la Tabla 2, el p-valor de 0.7203 indica que la probabilidad de obtener una proporción de confianza menor al 8% es muy alta si la proporción real fuera exactamente 8%. Dado que el p-valor es mayor que 0.05, no se puede rechazar la hipótesis nula. En otras palabras, no hay evidencia estadística suficiente para afirmar que la confianza en la Policía sea menor al 8%. El error estándar de 0.0142 sugiere que hay cierta variabilidad en la estimación de la proporción de confianza en la Policía, pero no lo suficiente como para hacer una afirmación concluyente de que es menor al 8%. Del mismo modo se puede llegar a la misma conclusión considerando el intervalo de confianza del 95% (6.01% - 11.57%), donde se infiere que la proporción real de confianza podría estar por encima o por debajo del 8%, lo que indica que la afirmación de que es menor al 8% no es concluyente.

Tabla 4

Prueba de hipótesis para la proporción de ciudadanos que confían en la Policía

Hipótesis estadísticas	PO	PT	Error estándar	Z	p-valor
Ho: $P \geq 0.08$					
H1: $P < 0.08$	0.0879	0.0800	0.0142	0.5839	0.7203

Nota. PO: Proporción observada. PT: Proporción teórica.

La hipótesis de investigación proponía que menos del 8% de los ciudadanos confía en la Policía. Sin embargo, los resultados muestran que la proporción observada es 8.79%, con un intervalo de confianza que abarca valores tanto menores como mayores al 8%. Dado que la prueba estadística no muestra evidencia suficiente para concluir que la confianza es menor al 8%, la hipótesis de investigación no se respalda con estos datos. Aunque la confianza en la Policía sigue siendo baja en términos absolutos, los resultados no permiten afirmar con certeza que sea menor al 8% (Ver Tabla 4).

Una vez medida la variable Confianza en la Policía, se procedió a analizar la relación causal entre desempeño policial percibido y confianza en la policía. Para ello se ha optado por seguir una metodología basada en ecuaciones estructurales. El análisis de ecuaciones estructurales (SEM, por sus siglas en inglés) de dos pasos es un enfoque metodológico ampliamente utilizado para analizar relaciones complejas entre variables observadas y latentes. Este enfoque fue popularizado por [Anderson y Gerbing \(1988\)](#) y se ha convertido en una práctica estándar en la investigación cuantitativa en ciencias sociales ([Anderson & Gerbing, 1988](#); [Cheung et al., 2024](#)).

El enfoque de dos pasos divide el análisis en dos fases principales:

Paso 1: Evaluación del modelo de medida (modelo confirmatorio)

Este paso consiste en verificar si las variables latentes están bien representadas por sus indicadores observados. Para ello se usa análisis factorial confirmatorio (CFA), se evalúa la validez y confiabilidad de las escalas (por ejemplo, validez convergente, discriminante y confiabilidad compuesta); y se revisan indicadores como: Carga factorial estándar (> 0.5 o idealmente > 0.7); Índices de ajuste global del modelo (CFI, TLI, RMSEA, SRMR, etc.); AVE (varianza media extraída). El objetivo de estas pruebas es asegurar que la medición de los constructos es válida antes de probar relaciones entre ellos.

Tabla 5*Resultados obtenidos de la evaluación del modelo de medida*

Constructo	Ítems	Carga factorial	CR	AVE
Eficacia en el control del delito [EC]	EC4	0.696	0.797	0.495
	EC3	0.751		
	EC2	0.690		
	EC1	0.675		
Eficacia en la prestación del servicio [ES]	ES4	0.752	0.830	0.550
	ES3	0.773		
	ES2	0.724		
	ES1	0.717		
Confianza en la policía [CEP]	CP1	0.735	0.888	0.531
	CP2	0.701		
	CP3	0.731		
	CP4	0.760		
	CP5	0.721		
	CP6	0.713		
	CP7	0.737		

Nota. Cargas comprende la estimación de cargas en valores estandarizados. CR es Confiabilidad Compuesta. AVE es Varianza Extraída Media.

La Tabla 5 presenta los resultados de la evaluación del modelo de medida a través de tres constructos: Eficacia en el control del delito (EC), Eficacia en la prestación del servicio (ES) y Confianza en la policía (CEP). Para cada constructo, se reportan las cargas factoriales estandarizadas de los ítems asociados, así como los valores de Fiabilidad Compuesta (CR) y Varianza Extraída Media (AVE), que son indicadores clave para evaluar la confiabilidad y la validez convergente del modelo. En términos generales, los resultados indican que los tres constructos presentan niveles adecuados de fiabilidad compuesta, superando el umbral recomendado de 0.70. Sin embargo, en el caso de la AVE, si bien Eficacia en la prestación del servicio (ES) y Confianza en la policía (CEP) cumplen con el criterio de validez convergente, Eficacia en el control del delito (EC) queda ligeramente por debajo del umbral de 0.50, lo que sugiere que parte de la varianza en sus ítems podría estar explicada por factores ajenos al constructo. Esto podría indicar la necesidad de revisar los ítems del constructo EC para mejorar

su capacidad de medición. En conclusión, el modelo de medida muestra evidencia de confiabilidad en los tres constructos y validez convergente en dos de ellos, con un margen de mejora en el constructo EC en términos de la cantidad de varianza explicada.

Tabla 6

Matriz HTMT

	EC	ES	CEP
Eficacia en el control del delito [EC]	1		
Eficacia en la prestación del servicio [ES]	0.93	1	
Confianza en la Policía [CEP]	0.77	0.80	1

Nota. HTMT es cociente de correlaciones heterorrasgo-monorrasgo.

La Tabla 6 presenta la matriz HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio), un criterio utilizado para evaluar la validez discriminante entre los constructos del modelo de medida. En la Tabla 4 se muestran los valores de HTMT entre los constructos Eficacia en el control del delito (EC), Eficacia en la prestación del servicio (ES) y Confianza en la Policía (CEP).

El valor de HTMT entre EC y ES es de 0.93, lo que supera el umbral de 0.85 (criterio estricto) e incluso el límite más flexible de 0.90, indicando una posible falta de validez discriminante entre estos dos constructos. Esto sugiere que EC y ES podrían estar midiendo aspectos muy similares, lo que puede comprometer la diferenciación entre ambos. Por otro lado, los valores de HTMT entre EC y CEP (0.77) y entre ES y CEP (0.80) están por debajo del umbral de 0.85, lo que indica una adecuada validez discriminante entre estos constructos.

Paso 2: Evaluación del modelo estructural

Una vez validado el modelo de medida, se pasa al análisis del modelo estructural, es decir, las relaciones causales entre los constructos latentes. Aquí se prueban hipótesis sobre relaciones entre variables latentes. Del mismo modo se estiman coeficientes de regresión estructural, efectos directos e indirectos, y significancia estadística. Finalmente se reevalúan los índices de ajuste global. En esta fase se busca comprobar si el modelo teórico propuesto (relaciones causales entre constructos) es coherente con los datos empíricos.

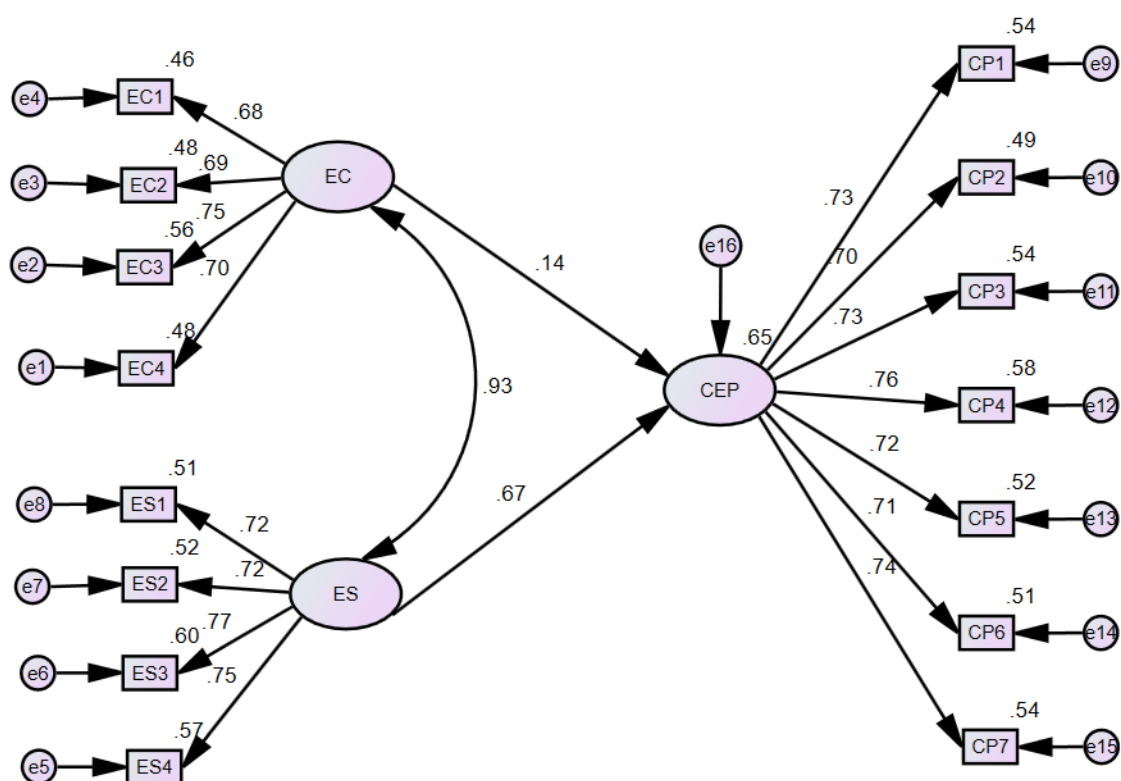
La Figura 2 grafica el modelo de ecuaciones estructurales (SEM) que representa las relaciones entre tres constructos latentes: Eficacia en el Control del Delito (EC), Eficacia en la Prestación del Servicio (ES) y Confianza en la Policía (CEP). Los constructos latentes están representados por óvalos y sus respectivos indicadores observados por rectángulos, mientras que los errores de medición están simbolizados por círculos con la letra (e) seguida de un número. Las flechas indican las relaciones de causalidad entre las variables, y los números en cada camino representan los coeficientes estandarizados de regresión.

El constructo Eficacia en el Control del Delito (EC) está compuesto por cuatro indicadores: EC1, EC2, EC3 y EC4, con cargas factoriales que van desde 0.68 hasta 0.75, lo que sugiere que estos ítems representan bien la variable latente. De manera similar, Eficacia en la Prestación del

Servicio (ES) tiene cuatro indicadores: ES1, ES2, ES3 y ES4, con cargas factoriales entre 0.72 y 0.77, lo que indica una buena representación de este constructo. Por otro lado, Confianza en la Policía (CEP) está compuesto por siete indicadores (CP1 a CP7), con cargas factoriales que oscilan entre 0.70 y 0.76, lo que también muestra una asociación fuerte entre los ítems y el constructo.

Figura 2

Modelo estructural completo con coeficientes de trayectoria estandarizados



Nota. Eficacia en el Control del Delito (EC), Eficacia en la Prestación del Servicio (ES) y Confianza en la Policía (CEP).

En cuanto a las relaciones entre los constructos latentes, se observa que EC y ES están altamente correlacionados con un coeficiente de 0.93, lo que sugiere una estrecha relación entre la percepción de eficacia en el control del delito y la eficacia en la prestación del servicio policial. La relación entre ES y CEP tiene un coeficiente de 0.67, lo que indica que la eficacia en la prestación del servicio tiene un efecto positivo y moderadamente fuerte sobre la confianza en la policía. En contraste, la relación entre EC y CEP es mucho más débil, con un coeficiente de 0.14, lo que sugiere que la eficacia en el control del delito tiene un impacto mínimo en la confianza ciudadana. Además, el constructo CEP tiene un residual de varianza de 0.65, lo que indica que una parte significativa de su varianza no está explicada por los factores EC y ES.

Estos resultados reflejan que la confianza en la policía está más influenciada por la percepción de la calidad del servicio policial que por la percepción del control del delito. Esto sugiere que los ciudadanos valoran más la calidad del trato y la eficiencia en la atención por parte de la policía que su capacidad para reducir el crimen. La alta correlación entre EC y ES sugiere que

estas dimensiones pueden estar estrechamente relacionadas en la percepción de los ciudadanos, lo que podría indicar la necesidad de revisar la estructura del modelo para evitar problemas de multicolinealidad. En términos generales, el modelo muestra una estructura bien definida con indicadores fuertemente asociados a sus respectivos constructos, aunque con una relación débil entre EC y CEP, lo que sugiere que otros factores pueden estar influyendo en la confianza en la policía.

Tabla 7

Efectos totales del modelo estructural: coeficientes de regresión

Relaciones	B	β	S.E.	C.R.	Valor p
EC--->CEP	0.138	0.145	0.211	0.652	0.514
ES--->CEP	0.607	0.667	0.205	2.966	0.003*

Nota. B representa los coeficientes de regresión no estandarizados, β representa los coeficientes estandarizados, S.E. es el error estándar, C.R. es la razón crítica y el Valor p indica la significancia estadística.

* $p < .05$.

La Tabla 7 presenta los coeficientes de regresión para el efecto total en el modelo de ecuaciones estructurales. Se muestran las relaciones entre la Eficacia en el Control del Delito (EC) y la Confianza en la Policía (CEP), así como entre la Eficacia en la Prestación del Servicio (ES) y la Confianza en la Policía (CEP). La columna B representa los coeficientes de regresión no estandarizados, mientras que β indica los coeficientes estandarizados, permitiendo comparar la magnitud del efecto de cada variable independiente sobre la variable dependiente. S.E. corresponde al error estándar de la estimación, C.R. es la razón crítica (el coeficiente dividido entre su error estándar, similar a un estadístico z), y p -value indica el nivel de significancia estadística de cada relación.

El resultado de la relación entre EC y CEP muestra un coeficiente no estandarizado de 0.138 y un coeficiente estandarizado de 0.145, con un error estándar de 0.211 y una razón crítica de 0.652. El valor p de 0.514 indica que esta relación no es estadísticamente significativa, ya que es mayor a 0.05, lo que sugiere que la eficacia en el control del delito no tiene un impacto claro sobre la confianza en la policía en este modelo. En contraste, la relación entre ES y CEP tiene un coeficiente no estandarizado de 0.607 y un coeficiente estandarizado de 0.667, con un error estándar de 0.205 y una razón crítica de 2.966. El valor p de 0.003 indica que esta relación es estadísticamente significativa, lo que sugiere que la eficacia en la prestación del servicio tiene un impacto positivo y relevante sobre la confianza en la policía.

Estos resultados indican que, en este modelo, la confianza en la policía está más influenciada por la percepción de un servicio eficiente y equitativo, que por la percepción de efectividad en el control del delito en sí. Esto puede implicar que, desde la perspectiva ciudadana, la calidad del servicio policial y la forma en que interactúan con la comunidad son factores más determinantes en la generación de confianza que la sola efectividad en la reducción del crimen. Dada la revisión de literatura realizada, se han identificado dos enfoques teóricos para comprender la confianza en la Policía: 1) instrumental y 2) normativo. El modelo instrumental

postula que la confianza pública está ligada a la efectividad percibida de la policía en el control de la delincuencia y el mantenimiento del orden, lo que sugiere que cuando la policía es vista como efectiva, aumenta la confianza pública (Lim & Kwak, 2022; Melkamu & Teshome, 2023). Este modelo se sustenta en la teoría del desempeño, que argumenta que la confianza en instituciones como la policía depende de su capacidad para prestar servicios de manera efectiva y satisfacer las expectativas del público (Boateng, 2018). Por su parte, el modelo normativo se enfoca en la justicia procesal, aseverando que la confianza se construye cuando la policía es percibida como justa, transparente y respetuosa en sus interacciones con el público (en suma, eficiente y equitativa). Este modelo resalta la importancia del trato justo y los procesos de toma de decisiones para fomentar la confianza, independiente de los resultados de las acciones policiales (Bradford et al., 2022; Lim & Kwak, 2022; Nix et al., 2015). Adicionalmente, el concepto de legitimidad se entrelaza con la confianza, donde la legitimidad se ve como la autoridad moral de la policía, que se ve reforzada por la confianza pública y la equidad procesal (Boateng, 2018).

Estos enfoques sugieren que la confianza en la policía es multifacética, influenciada por percepciones no solo de efectividad, sino sobre todo de equidad. La interacción de estos modelos indica que potenciar la confianza pública requiere un enfoque integral que aborde tanto el desempeño como los aspectos procesales de la policía, así como fomentar relaciones comunitarias sólidas (Bradford et al., 2022; Melkamu & Teshome, 2023). Comprender estos fundamentos teóricos es crucial para desarrollar estrategias para mejorar la confianza pública en la policía, ya que proporcionan una visión matizada de los factores que contribuyen o restan valor a la confianza en los organismos encargados de hacer cumplir la ley.

CONCLUSIONES

En conclusión, los resultados del modelo de ecuaciones estructurales aplicado revelan que la confianza en la policía está más estrechamente vinculada a la percepción de eficacia en la prestación del servicio que a la eficacia en el control del delito. Mientras que la relación entre la eficacia en el servicio y la confianza fue estadísticamente significativa y con una fuerte magnitud de efecto, la relación con el control del delito no presentó significancia estadística, lo que sugiere que los ciudadanos valoran más la calidad del trato recibido, la equidad y la eficiencia en la atención que la sola capacidad de reducir la delincuencia. Esta evidencia empírica respalda con mayor fuerza el modelo normativo de confianza, centrado en la justicia procesal, que destaca la importancia del trato justo, la transparencia y la legitimidad institucional para fomentar la confianza pública. Si bien el modelo instrumental, que asocia la confianza con la efectividad operativa de la policía, tiene sustento teórico, en este caso no se confirmó su influencia significativa. En consecuencia, se refuerza la idea de que la construcción de confianza requiere un enfoque más integral y orientado a la experiencia ciudadana, priorizando no solo el desempeño operativo, sino también la forma en que la policía se relaciona con la comunidad. Estas conclusiones ofrecen una base sólida para rediseñar políticas y prácticas policiales centradas en la equidad, la cercanía y la legitimidad.

AGRADECIMIENTOS

Se expresa un sincero reconocimiento a todos los integrantes del equipo ampliado del proyecto de investigación formativa titulado: *“Comprendiendo la actitud de los ciudadanos hacia la policía en Juliaca: estudio sobre el desempeño policial percibido y la confianza en la policía”* (Resolución de CCO N.º 944-2024-CCO-UNAJ), quienes participaron activamente en la recolección de los datos del estudio. Este equipo estuvo conformado por estudiantes matriculados en el curso Proyecto de Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social. A continuación, se presenta la relación de integrantes: Adco Torres Eliseo Washington, Añamuro Quispe Deysi Karina, Apaza Coari Stive Junior, Apaza Larico Indira Natalie, Apaza Ticona Rouss Brigith, Barrios Quispe Dora Nancy, Cañazaca Qquenta Noely, Chuquimamani Quispe Rut Noemi, Coila Ramos Miriam Nohelia, Condori Quispe Katherine Vanneza, Huacasi Quispe Alex Wilber, Huallpa Apaza Nieves Esperanza, Jaco Cartagena Luis Giampiero, Lazarte Quicaña Elizabeth, Luque Luque Katherine Milagros, Llanos Paricanaza Luzmery, Machaca Chata Jimena Milagros, Machaca Machaca Sayda Stefani, Mamani Apaza Jessica, Mamani Cahuana Leydi Yaneli, Mamani Ccallo Amerli Washington, Mamani Lipa Lino, Mamani Machaca Sonya Smith, Mamani Mamani Elizabeth Milagros, Mamani Quispe Gilma, Neira Diaz Jose Gabriel, Pancca Belizario Vilma, Pari Mamani Aydee Zarai, Paucara Mullisaca Luz Jhasmin, Pelaez Rivera Norma, Pocco Vilca Guido, Portillo Masias Keyshy Jennyfer, Quispe Mamani Leslie Aracely, Quispe Paredes Percy Alvaro, Quispe Zapana Heidy Brandy, Ramirez Aliaga Jackelin Milagros, Sucasaca Robles Alessandra Margareth, Sucasaire Apaza Kelly Nohemi, Tipula Mullisaca Rita Luz.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

GV participó en la concepción y diseño del estudio, análisis e interpretación de resultados, redacción del manuscrito y aprobación de la versión final. JM participó la recolección de datos, análisis e interpretación, y redacción del manuscrito. AS participó en diseño del estudio, recolección de datos, sistematización de información, redacción del manuscrito y revisión crítica del manuscrito.

FUENTE DE FINANCIAMIENTO

El artículo pertenece al proyecto de investigación formativa *“Comprendiendo la actitud de los ciudadanos hacia la policía en Juliaca: estudio sobre el desempeño policial percibido y la confianza en la policía”* (Resolución de CCO N° 944-2024-CCO-UNAJ). El proyecto contó con financiamiento de la Vicepresidencia de Investigación de la Universidad Nacional de Juliaca, Perú; en los años 2024-2025.

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

REFERENCIAS

- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411–423.
<https://doi.org/10.1037/0033-2909.103.3.411>
- Atamari Morocco, M. (2022). *Análisis del plan de seguridad ciudadana, orden y limpieza, “Plan SOL”. el caso de la Municipalidad de Juliaca*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Juliaca, Facultad de Gestión y Emprendimiento Empresarial]. Repositorio UNAJ.
<http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/xmlui/handle/UNAJ/243>
- Boateng, F. D. (2018). Institutional trust and performance: A study of the police in Ghana. *Australian and New Zealand Journal of Criminology*, 51(2), 164–182.
<https://doi.org/10.1177/0004865817712335>
- Bradford, B., Jackson, J., Murphy, K., & Sargeant, E. (2022). The space between: Trustworthiness and trust in the police among three immigrant groups in Australia. *Journal of Trust Research*, 12(2), 125–152.
<https://doi.org/10.1080/21515581.2022.2155659>
- Calderón, J. (2024, noviembre 26). Solo el 6.9 % de puneños tiene confianza en la PNP. *Diario Los Andes*. <https://losandes.com.pe/solo-el-6-9-de-punenos-tiene-confianza-en-la-pnp/>
- Cao, L. (2015). Differentiating confidence in the police, trust in the police, and satisfaction with the police. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 38(2), 239–249. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-12-2014-0127>
- Cheung, G. W., Cooper-Thomas, H. D., Lau, R. S., & Wang, L. C. (2024). Reporting reliability, convergent and discriminant validity with structural equation modeling: A review and best-practice recommendations. *Asia Pacific Journal of Management*, 41(2), 745–783.
<https://doi.org/10.1007/s10490-023-09871-y>
- Condori, L., Quispe, G., Carhuachin, G., Calle, A., Vargas, J., Santa Cruz, C., & Baltazar, A. (2024). *Estadísticas de seguridad ciudadana* (pp. 1–107). [Informe Técnico N° 4 - Julio 2024]. <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/estadisticas-de-seguridad-ciudadana-enero-junio-2024.pdf>
- Cruz Vieyra, J., & Purcell, V. A. (2023). *¿Por qué es necesario reconstruir la confianza en la gestión pública?* Banco Interamericano de Desarrollo BID.
<https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/por-que-es-necesario-reconstruir-la-confianza-en-la-gestion-publica/>
- FitzGerald, M. (2010). A Confidence Trick? *Policing*, 4(3), 298–301.
<https://doi.org/10.1093/police/paq025>
- 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>
- Galiani, S. (2016). *La confianza en la policía en América Latina y el Caribe: otra anomalía de la región*. Foro Económico. Un Blog latinoamericano de economía y política.
<https://dev.focoeconomico.org/2016/04/17/la-confianza-en-la-policia-en-america-latina-y-el-caribe-otra-anomalia-de-la-region-sebastian-galiani-y-laura-jaitman-como-hemos-visto-en-varias-entradas-previas-america-latina-y-el-caribe-es-la-re/>
- Galiani, S., & Jaitman, L. (2016). *¿Es la falta de confianza en las policías en América Latina y el*

- Caribe una anomalía?* Banco Interamericano de Desarrollo BID.
<https://blogs.iadb.org/seguridad-ciudadana/es/confianza-en-policias/>
- Gallup. (2023). *Global Law and Order 2023*. [Reporte] Gallup, Inc.
<https://www.gallup.com/analytics/356996/gallup-law-and-order-research-center.aspx>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2023). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2da ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cualitativa-mixta_93340
- Huacani Sucasaca, Y. (2017). Inseguridad social en la ciudad de Juliaca. *Revista Científica Andina Science & Humanities*, 1(2), 267–280.
<https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCAEP/article/view/984>
- INEI. (2021). *Puno Compendio Estadístico 2021*. Instituto Nacional de Estadística e Informática.
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4242987/Compendio Estadístico%2C Puno 2021.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4242987/Compendio%20Estadístico%20Puno%202021.pdf)
- INEI. (2024). *Situación de la Población Peruana 2024: Una mirada de la diversidad étnica*. Instituto Nacional de Estadística e Informática.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6616587/5751291-situacion-de-la-poblacion-peruana-2024-una-mirada-de-la-diversidad-etnica.pdf>
- Ipsos. (2024). *Estudio de opinión. Confianza en instituciones*. [Reporte estadístico]. Ipsos Perú.
[https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2024-11/Confianza en Instituciones 2024-Ipsos.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2024-11/Confianza%20en%20Instituciones%202024-Ipsos.pdf)
- Jullire Sucasaire, E. (2022). *La percepción de la seguridad ciudadana en Puno y Juliaca, 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Juliaca, Facultad de Gestión y Emprendimiento Empresarial]. Repositorio UNAJ.
<http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/xmlui/handle/UNAJ/235>
- Lim, C. H., & Kwak, D. H. (2022). Factors Influencing Public Trust in the Police in South Korea: Focus on Instrumental, Expressive, and Normative Models. *SAGE Open*, 12(1).
<https://doi.org/10.1177/21582440211068504>
- Mayastinasari, V. (2023). Performance of Police Members : How The Role of Motivation , Competency and Compensation ? *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 4(1), 17–28.
- Melkamu, M. T., & Teshome, W. (2023). Public trust in the police: Investigating the influence of police performance, procedural fairness, and police-community relations in Addis Ababa, Ethiopia. *Cogent Social Sciences*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2199559>
- MININTER. (2024). *Victimización, Percepción de Inseguridad y Confianza en la PNP, Jul-dic 2023*. [Presentación]. Dirección General de Información para la Seguridad - Viceministerio de Seguridad Pública – Ministerio del Interior.
[https://observatorio.mininter.gob.pe/sites/default/files/proyecto/archivos/Server Reporte Opinion Ciudadana-Semestre movil-dic2023-may2024.pdf.pdf](https://observatorio.mininter.gob.pe/sites/default/files/proyecto/archivos/Server%20Reporte%20Opinion%20Ciudadana-Semestre%20movil-dic2023-may2024.pdf)
- MININTER. (2025). *Opinión Ciudadana: Indicadores de Seguridad Ciudadana - ENAHO/ENAPRES: Marzo - Agosto 2024*. Dirección General de Información para la Seguridad - Viceministerio de Seguridad Pública – Ministerio del Interior.
<https://observatorio.mininter.gob.pe/content/reportes-de-indicadores-de-seguridad-ciudadana>

- Nix, J., Wolfe, S. E., Rojek, J., & Kaminski, R. J. (2015). Trust in the Police: The Influence of Procedural Justice and Perceived Collective Efficacy. *Crime and Delinquency*, 61(4), 610–640. <https://doi.org/10.1177/0011128714530548>
- Ren, L., Cao, L., Lovrich, N., & Gaffney, M. (2005). Linking confidence in the police with the performance of the police: Community policing can make a difference. *Journal of Criminal Justice*, 33(1), 55–66. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2004.10.003>
- Sahapattana, P., & Cobkit, S. (2016). The relationships between police performance and public confidence: a case study of Thailand. *Police Practice and Research*, 17(2), 171–182. <https://doi.org/10.1080/15614263.2015.1124766>
- Ticona Huanca, O. O. (2023). *Seguridad Ciudadana y La Satisfacción de los Comerciantes del Mercado Internacional de San José Distrito Juliaca – 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Juliaca, Facultad de Gestión y Emprendimiento Empresarial]. Repositorio UNAJ. <http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/xmlui/handle/UNAJ/267>