

Los estudios de percepción de seguridad como herramienta para la planificación estratégica



José Julián Isturitz
Director Observatorio de la Seguridad
informacion@obs-delaseguridad.org
2005

Los estudios de percepción de seguridad como herramienta para la planificación estratégica

La finalidad de este tipo de estudios es conocer una situación estática, a modo de "foto fija" sobre el comportamiento de una determinada materia en la sociedad, y sobre la opinión que esta tiene sobre un tema.

Para que realmente sean eficaces en si mismos, deben ser comparados y analizados con estudios similares que se efectúen posteriormente, de modo que ello permita obtener una imagen sobre la evolución de la materia y en base a su histórico, tomar decisiones estratégicas.

Los estudios de percepción tienen una importante aplicabilidad en el campo de la decisión estratégica en materia de seguridad, por ello, en este texto analizaremos una metodología, a modo de ejemplo ilustrativo, puesta en practica mediante un caso real.

Clasificación:

De acuerdo al grado de objetividad, *grosso modo*, existen de dos grandes tipos:

a) Objetivos:

Analizan datos cuantitativos.

Se repiten con el tiempo.

Ejemplo: electorales, recursos en seguridad.

b) SUBJETIVOS

Analizan percepciones.

Ejemplo: valoración política, opiniones en seguridad

Ficha técnica:

Cada estudio dispone de una ficha técnica que es elaborada por la empresa encargada de realizar el trabajo de campo, así como, la interpretación de los datos.

Una ficha "tipo" es la siguiente:

- Universo: individuos de 18 años y más
- Ámbito: nacional, incluyendo las Islas Canarias y Baleares
- Muestra: 1.366 entrevistas
- Técnica: entrevistas telefónicas asistidas por ordenador.
- Distribución de la muestra: aleatoria, mediante listados públicos de teléfonos fijos, con cuotas de sexo, edad y hábitat a la distribución real de la población del universo.
- Trabajo de Campo: del 8 de noviembre al 15 de Noviembre de 2.004.
- Error de muestreo: $\pm 2,71\%$ (Nivel confianza 95,5%).

De todos los parámetros de la ficha técnica, probablemente el más útil en términos generales es el del error de muestreo.

En el caso que indicamos es de $\pm 2,71\%$ para un nivel confianza del 95,5%, es decir, que si repitiéramos cien veces la misma encuesta, en noventa y cinco y media de ellas se repetirían las mismas respuestas, con un margen de diferencia de +2,71 y -2,71 %.

Utilidad:

Estos estudios son útiles puesto que permiten conocer con bastante aproximación tanto la percepción de los ciudadanos y visitantes de un territorio respecto de la seguridad, eficacia y utilización de los sistemas de respuesta a las crisis y por otra parte también permiten conocer de manera cuantitativa los datos objetivos de equipamiento en seguridad.

La utilidad de este tipo de trabajos, fundamentalmente es la siguiente:

1. Conocer una situación estática (foto)
2. Analizar su evolución (video)
3. Toma de decisiones organizacionales de orden estratégico

Fases:

Los estudios cuentan con las siguientes tres fases:

1. Encuesta: En esta primera fase se analizan los objetivos del trabajo, se realiza el diseño del cuestionario y se efectúa un pilotaje de la encuesta para posteriormente pasar a la toma de datos.
2. Análisis: En esta segunda fase se efectúa una reflexión conceptual de los resultados obtenidos. Si únicamente se dispone de una encuesta y no es posible compararla con otras efectuadas con anterioridad, se realiza una comparativa con el entorno. En el caso de que se disponga de encuestas similares anteriores, se efectúa un análisis sobre la evolución y comportamiento de las respuestas en este histórico, así como, con el entorno.
3. Decisiones estratégicas: es el objeto en si mismo de este tipo de trabajos. Precisamente los estudios de percepción deben servir como instrumento de ayuda al gestor para la toma de decisiones de carácter estratégico que permita reconducir decisiones tomadas o bien tomarlas con un soporte documentar.

Observatorio de la Seguridad

El Observatorio de la Seguridad, perteneciente a la plataforma europea SecurityPoint efectúa estudios con el fin de lograr la mejora de las

condiciones de seguridad de las personas, los bienes y el patrimonio común, en base a fomentar una cultura de seguridad entre los ciudadanos y profesionales

Los estudios que se efectúan van orientados al análisis de la siguiente problemática:

1. Seguridad en los hogares españoles.
2. Seguridad en edificios públicos.

Marco de los estudios

Objetivos generales

- a) Conocer la evolución de los indicadores, tanto objetivos como subjetivos de la seguridad, desde una perspectiva de protección de las personas y su patrimonio.
- b) Conocer la evolución de la asertividad y demandas de los ciudadanos en productos relacionados con la seguridad y que posteriormente pudieran industrializarse.
- c) Conocer las nuevas tendencias y productos ofertados por el mercado, así como, su eficacia y satisfacción producida.
- d) Analizar el comportamiento de las personas en caso de situación de crisis respecto a la utilización de los medios tecnológicos.
- e) Crear opinión en la ciudadanía y los profesionales sobre la importancia de la seguridad en el discurrir de la vida ordinaria.
- f) Potenciar el conocimiento ciudadano en materia de seguridad.

- g) Potenciar foros de reunión y discusión en materia de seguridad.
- h) Fomentar el papel de la dirección de seguridad en las organizaciones singulares.

Seguridad en los hogares españoles

Objetivos:

Los objetivos planteados en el desarrollo de estos estudios son los siguientes:

- a) Conocer la percepción que los españoles tienen en materia de seguridad en el hogar.
- b) Acercarnos al conocimiento del índice de depredaciones en España.
- c) Conocer la evolución anual de la percepción que sobre seguridad en el hogar existe en España.
- d) Conocer la posición que ocupa España respecto de otros países de la Unión Europea en materia de seguridad en el hogar.

Seguridad en edificios públicos

Objetivos:

Los objetivos planteados en el desarrollo de estos estudios son los siguientes:

- a) Conocer la percepción que los españoles tienen en materia de seguridad en los edificios de pública concurrencia.
- b) Conocer la confianza sobre el equipamiento en edificios singulares.

- c) Detectar las deficiencias manifestadas en materia de seguridad en edificios públicos.
- d) Conocer la evolución anual de la percepción que sobre seguridad en los edificios de pública concurrencia existe en España.
- e) Conocer la posición que ocupa España respecto de otros países de la Unión Europea en materia de seguridad en los edificios de pública concurrencia.