

VALORACIÓN DE LA CIUDADANÍA DE POLICÍA FORAL

METODOLOGÍA

Objetivo: Conocer la valoración que la ciudadanía tiene de Policía Foral.

Unidades de análisis:

- **Ámbito poblacional:** Población de 16 y más años residente en Navarra en viviendas familiares a 1 de enero de 2016 que asciende a 524.518 habitantes
- **Ámbito temporal:** El trabajo de campo se ha realizado entre el 28 de abril y el 6 de mayo.
- **Ámbito geográfico:** Territorio de la Comunidad Foral de Navarra.

Variables utilizadas:

El cuestionario consta de preguntas de escala y preguntas con dos alternativas de respuestas (respuestas dicotómicas): preguntas de sí/no y preguntas de funciones compartidas/en exclusividad.

Además, se recogen como variables independientes el grupo de edad, sexo, situación laboral y el municipio de residencia.

Plan de muestreo:

- Uno de los objetivos que persigue esta encuesta es ofrecer datos estadísticamente significativos para el conjunto de Navarra. Sobre la base de este criterio se ha utilizado un muestreo aleatorio simple, todos los elementos que forman el universo y que, por lo tanto, están descritos en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra.
- La encuestación se ha realizado de forma telefónica.
- El número de entrevistas realizadas asciende a 501.
- El nivel de confianza para el conjunto de Navarra es del 95%, para $P=Q$ y el error del 4,5%.

Herramienta de análisis: Ver Cuestionario en Anexo.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Precisiones sobre los estadísticos utilizados:

De las preguntas formuladas a modo de escala del 0 al 10 se analizan los siguientes estadísticos:

Media: Mide las valoraciones medias de las respuestas. Se obtiene con la suma dividida entre el número de casos.

Mediana: Es el valor por encima y por debajo del cual se encuentran la mitad de los casos, el percentil 50. Es una medida que no es sensible a los valores atípicos (a diferencia de la media, que puede resultar afectada por unos pocos valores extremadamente altos o bajos).

Moda: Es el valor con la mayor frecuencia en la distribución de los datos.

Desviación estándar: Medida de dispersión que representa el promedio de las diferencias que hay entre los datos y la media.

Varianza: Medida de dispersión que expresa la variabilidad de una distribución por medio de un número, en los casos en que las diferentes puntuaciones de la variable están muy alejadas de la media. A mayor valor de la medida de dispersión, mayor variabilidad. En cambio, a menor valor, más homogeneidad.

Los resultados de las preguntas de escala son los siguientes:

Valoración de...	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Varianza
Labor	7,7	8,0	8,0	1,7	2,9
Presencia	7,5	8,0	7,0	1,9	3,5
Seguridad	7,7	8,0	8,0	2,0	4,1
Inmediatez en la respuesta	7,7	8,0	8,0	1,8	3,1
Trato correcto y amable	7,8	8,0	10,0	2,0	4,0
Eficacia en resolver problemas	7,6	8,0	8,0	1,9	3,5
Medios técnicos e instalaciones	7,6	8,0	8,0	1,7	2,9
Importancia de conocer las funciones	8,3	8,5	10,0	1,8	3,4
Experiencia personal					
Atención rápida	8,2	8,0	10,0	2,0	4,0
Preocupación y disposición de ayuda	7,7	8,0	10,0	2,6	6,8
Trato correcto y amable	8,1	9,0	10,0	2,3	5,2
Eficacia en resolver el problema	7,4	8,0	10,0	2,9	8,3
Conocimientos técnicos sobre la materia	8,0	8,0	10,0	2,2	4,9
Herramientas de trabajo adecuadas	8,0	8,0	10,0	2,0	4,2
Instalaciones apropiadas	7,7	8,0	8,0	2,1	4,5

Del análisis de estos resultados se observa que, los valores de la varianza y desviación estándar (típica) no son altos, la variabilidad en los datos es escasa, las diferencias entre la media y la mediana son poco significativas. Por todo esto, se escoge la media como indicador de interpretación.

Precisiones sobre los resultados:

Los datos de la muestra se han corregido con la utilización de un factor de elevación que extrapola los resultados al total de la población de Navarra mayor de 15 años. No obstante, siempre hay que tener en cuenta los datos de base de la muestra, las llamadas observaciones muestrales.

En la siguiente tabla se muestra el número de observaciones, es decir, el número de respuestas por cada una de las preguntas. Hay que prestar atención al porcentaje de respuestas válidas. La mayoría de las preguntas las contestan el total de personas encuestadas, no obstante destacar las preguntas relacionadas con la valoración de los medios técnicos e instalaciones, preguntas en las que las “no respuestas, los no sabe/no contesta” son altos. La interpretación de los resultados de estas preguntas de debe tomar con cautela.

	Respuestas	No respuestas	Respuestas válidas	% respuestas válidas
Labor	500	1	499	99,8
Presencia	485	16	469	96,7
Seguridad	496	5	491	99,0
Inmediatez en la respuesta	462	39	423	91,6
Trato correcto y amable	486	15	471	96,9
Eficacia en resolver problemas	464	37	427	92,0
Medios técnicos e instalaciones	415	86	329	79,3
Funciones	501	0	501	100,0
Importancia_conocerlas	494	7	487	98,6
Funciones_Tráfico	488	13	475	97,3
Funciones_Seguridad_Ciudadana	488	13	475	97,3
Funciones_medio_ambiente	490	11	479	97,8
Funciones_Investigación	490	11	479	97,8
Preparación_Tráfico	455	46	409	89,9
Preparación_Seguridad	451	50	401	88,9
Preparación_Medio Ambiente	450	51	399	88,7
Preparación_Investigación	452	49	403	89,2
Experiencia personal				
Contacto	500	1	499	99,8
Cuando	269	0	269	100,0
Motivo	269	0	269	100,0
Atención rápida	265	4	261	98,5
Preocupación y disposición de ayuda	258	11	247	95,7
Trato correcto y amable	268	1	267	99,6
Eficacia en resolver el problema	253	16	237	93,7
Conocimientos técnicos sobre la materia	255	14	241	94,5
Herramientas de trabajo adecuadas	240	29	211	87,9
Instalaciones apropiadas	175	94	81	46,3
Edad	501	0	501	100,0
Sexo	493	8	485	98,4
Estudios	501	0	501	100,0
Situación laboral	501	0	501	100,0
Municipio	501	0	501	100,0

RESULTADOS

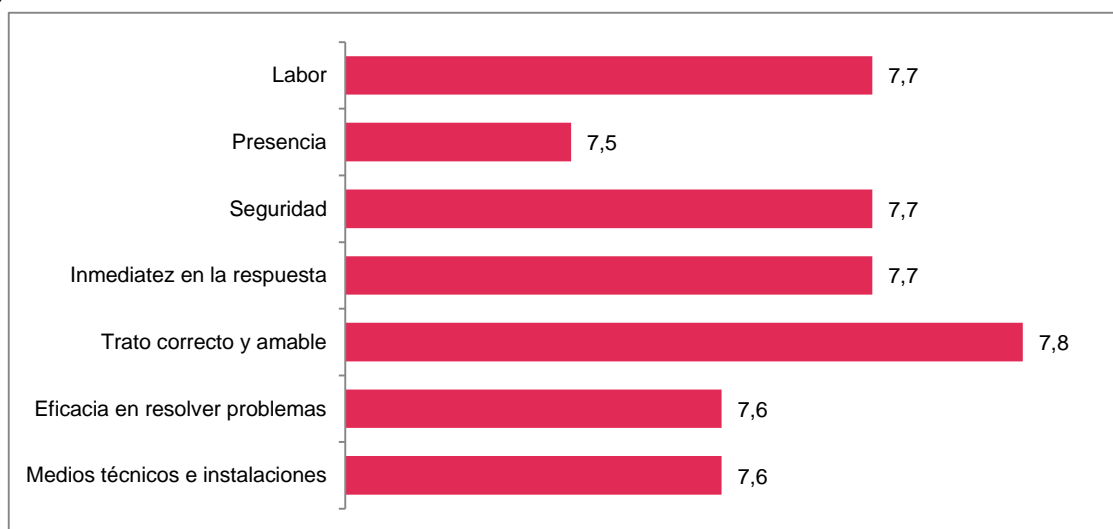
Valoraciones del Servicio de Policía Foral

Los ciudadanos valoran con una media de un 7,7 sobre 10 el Servicio de Policía Foral en general.

La valoración más alta la dan los ciudadanos en que el trato correcto y amable que Policía Foral da, una media de 7,8 sobre 10.

La valoración más baja corresponde a la presencia de Policía Foral con una media de 7,5 puntos.

Valoración media del Servicio de Policía Foral de las personas que han tenido un contacto personal



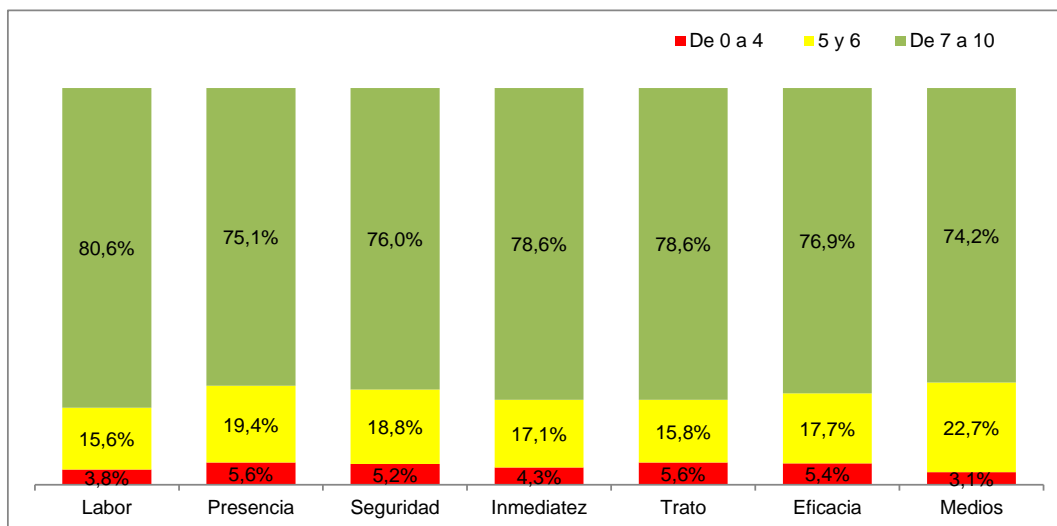
Además de la media se observa que, en general menos de un 6% de la población suspende al Servicio de Policía Foral.

En cuanto a la labor que realiza la Policía, el 3,8% de la población la puntúa con menos de 5 puntos en una escala del 0 al 10; un 15,6% le da una puntuación de 5-6 y el 80,6% restante la puntúa de 7 a 10.

Más del 75% de la población puntúa de 7 a 10 las preguntas del cuestionario relacionadas con la labor, la presencia, la seguridad, inmediatez en la respuesta, el trato, la eficacia en la resolución de problemas y en los medios que Policía Foral tiene.

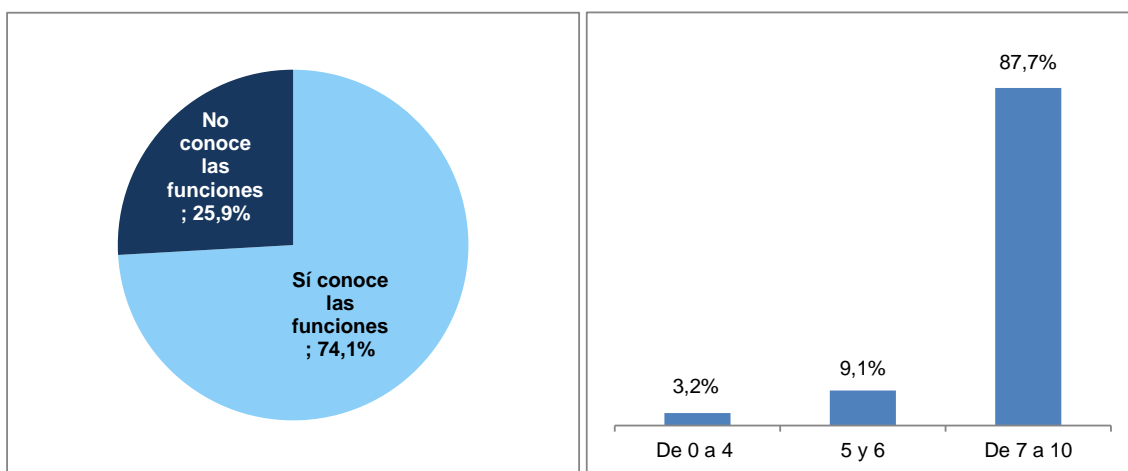
El aspecto que tiene el porcentaje más bajo de buenas valoraciones (de 7 a 10) son los medios técnicos e instalaciones (74,2%).

Porcentaje de respuestas de escala agrupadas sobre el Servicio de Policía Foral



Funciones y labores de Policía Foral

Por otro lado, respecto a las funciones y labores que realiza Policía Foral, el 74,1% de la población dice conocerlas frente al 25,9% restante que no las conoce.

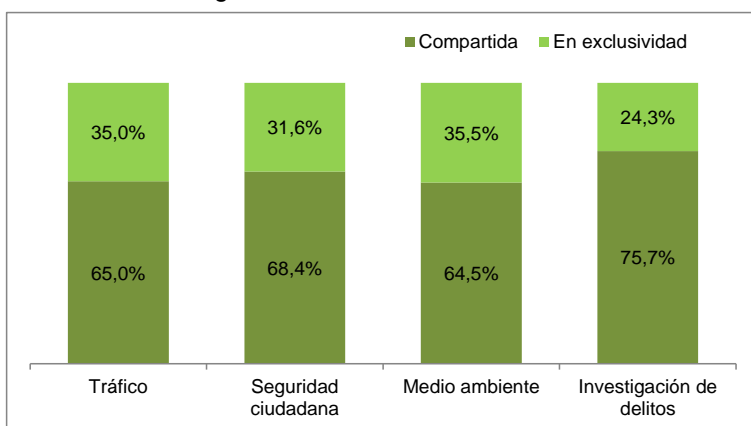


Además, la ciudadanía valora con un 8,3 de media la importancia de conocer dichas funciones. En porcentajes, únicamente un 3,2% no da importancia a conocer las funciones de la Policía mientras que un 87,7% le da una importancia del 7 al 10.

Funciones compartidas con otras policías o en exclusividad

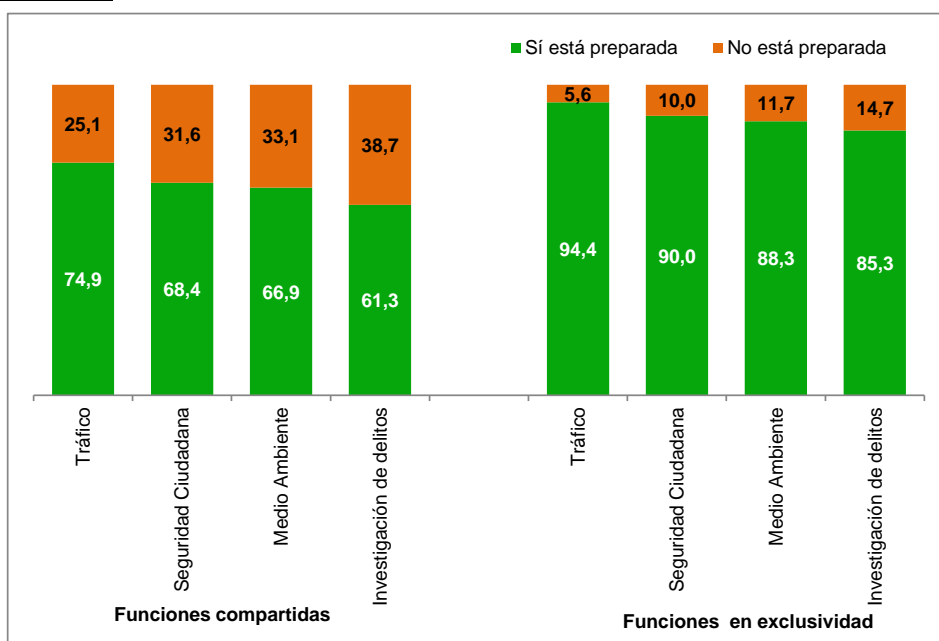
En relación con otro orden de cuestiones, se explica a la ciudadanía que en el momento actual en Navarra, Policía Foral comparte funciones y labores con otras policías en materia de Tráfico, Seguridad ciudadana, Medio Ambiente e Investigación de delitos. Se pide que indiquen si desde su perspectiva han de seguir compartiéndose o ser asumidas en exclusividad por Policía Foral.

Más del 65% de la población piensa que estas funciones deben ser compartidas con otras policías. Un 65% dice que han de seguir compartiendo funciones en las áreas de tráfico y medio ambiente. Este porcentaje se eleva a un 68% en el área de seguridad ciudadana y a un 76% en del investigación de delitos.



Por un lado, los ciudadanos que opinan que Policía Foral ha de asumir en exclusividad las funciones de las distintas áreas preguntadas opinan en más de un 80% de los casos que está preparada para asumirlas; sobre todo en el área de tráfico (94,4%) y en seguridad ciudadana (90,0%).

Y por otro lado, los ciudadanos que opinan que Policía Foral debe continuar compartiendo funciones con otras policías opinan en más de un 60% de los casos que está preparada para asumirlas; sobre todo en el área de tráfico 74,9%.

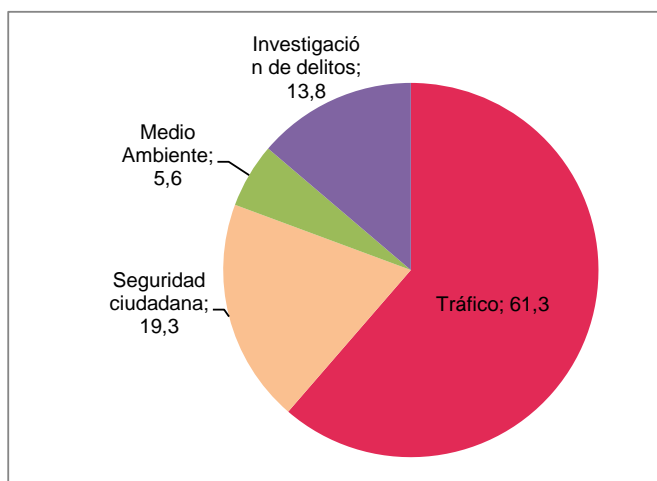


Población que ha tenido un contacto directo con Policía Foral

Un 53,8% de la población dice haber tenido alguna experiencia personal de contacto directo con Policía Foral. De estas personas, el 56,5% dice haber tenido ese contacto hace más de un año.

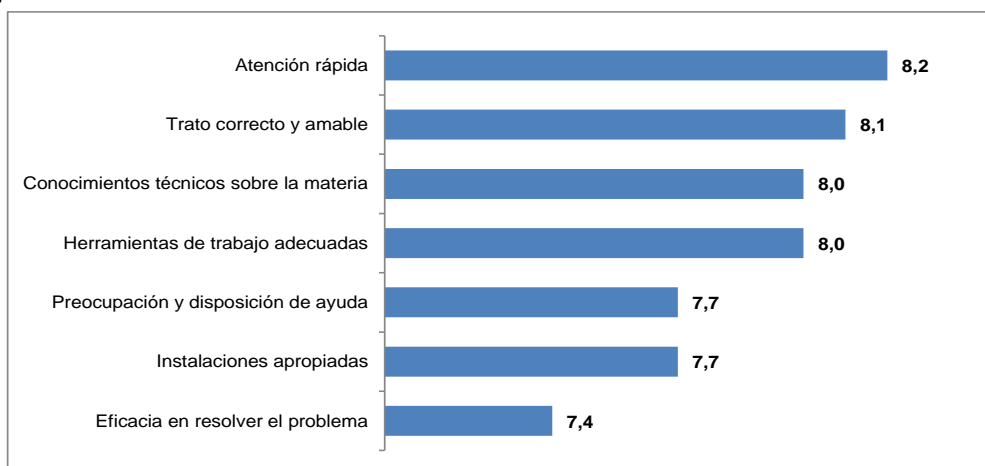
Cuando se produjo el último contacto	% sobre total	
En los últimos 6 meses	29,4	43,5
Hace entre 7 y 12 meses	14,1	
Hace más de un año y menos de 2 años	19,3	56,5
Hace más de 2 años	37,2	

El motivo de establecer un contacto fue por Tráfico (seguridad vial, intervención en accidentes, multas, etc.) en el 61,3% de los casos; para el 19,3% por temas de Seguridad ciudadana (manifestaciones, fútbol, espectáculos, etc.); para el 13,8% por motivos de Investigación de delitos (robos, malos tratos, drogas, internet, etc.) y para el 5,6% restante por Medio Ambiente (caza, pesca, incendios, contaminación, etc.).



En general, la valoración de la última experiencia que la ciudadanía ha tenido con Policía Foral ha sido muy buena, la atención, el trato, la eficacia, el personal, etc. es valorado con un 8 sobre 10. Lo mejor valorado, con una media de 8,2 sobre 10 es la rápida atención recibida. La valoración más baja la eficacia en resolver el problema con una media de 7,4 puntos.

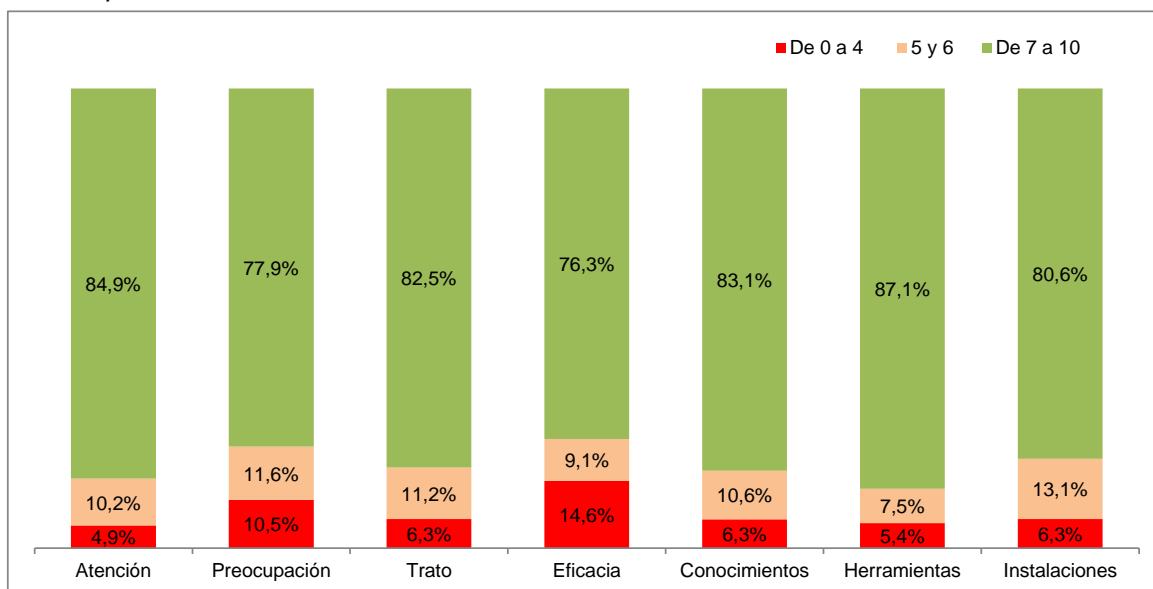
Valoración media del Servicio de Policía Foral de las personas que han tenido un contacto personal



Más del 75% de la población puntúa del 7 al 10 la última experiencia que tuvo con Policía Foral.

Los porcentajes más altos de “suspensos” (puntuaciones por debajo del 5) se observan en la eficacia en la resolución del problema, el 14,6% de la población que tuvo un contacto con Policía Foral valora con una puntuación inferior a 5. También el 10,5% que tuvo un contacto valora con una puntuación inferior a 5 la preocupación y disposición de ayuda de la Policía.

Porcentajes de la valoración del Servicio de Policía Foral de las personas que han tenido un contacto personal



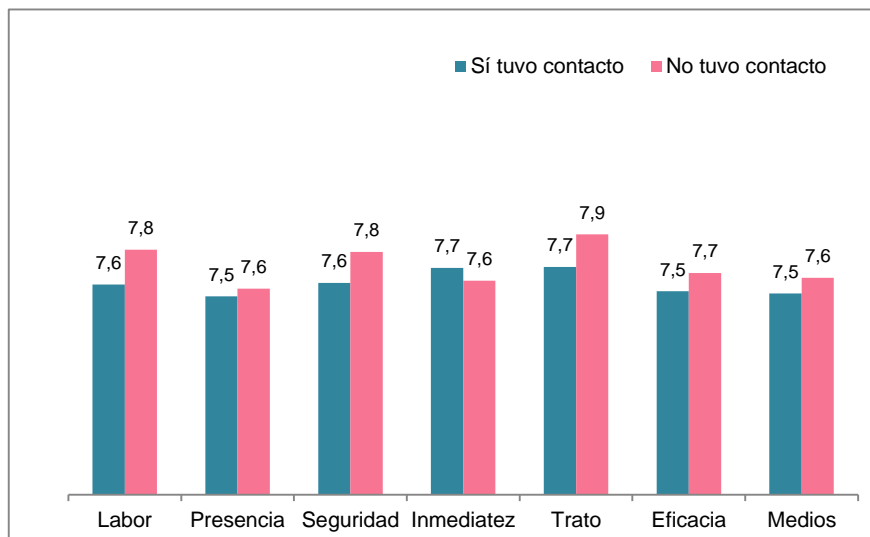
RESULTADOS DIFERENCIANDO SI LA POBLACIÓN HA TENIDO CONTACTO O NO CON POLICÍA FORAL

Se realiza un análisis distinguiendo las valoraciones que hacen las personas que han tenido un contacto directo con Policía Foral y las que no lo han tenido.

Valoración del Servicio

Se concluye que las diferencias son mínimas. Las valoraciones medias son altas, superiores a un 7,5 sobre 10 puntos. No obstante destacar que, en general, la población que dice no tener contacto con Policía Foral valora algo mejor el Servicio que las personas que sí tuvieron alguna experiencia personal con Policía Foral.

Valoraciones medias de los ciudadanos que han tenido contacto con Policía Foral

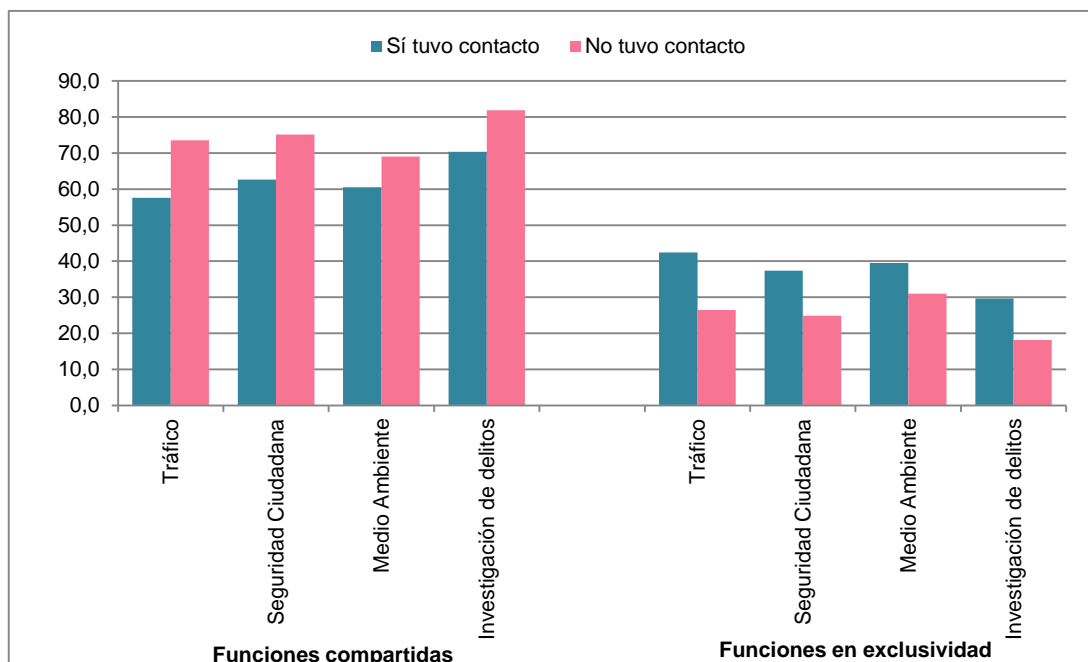


Funciones y labores

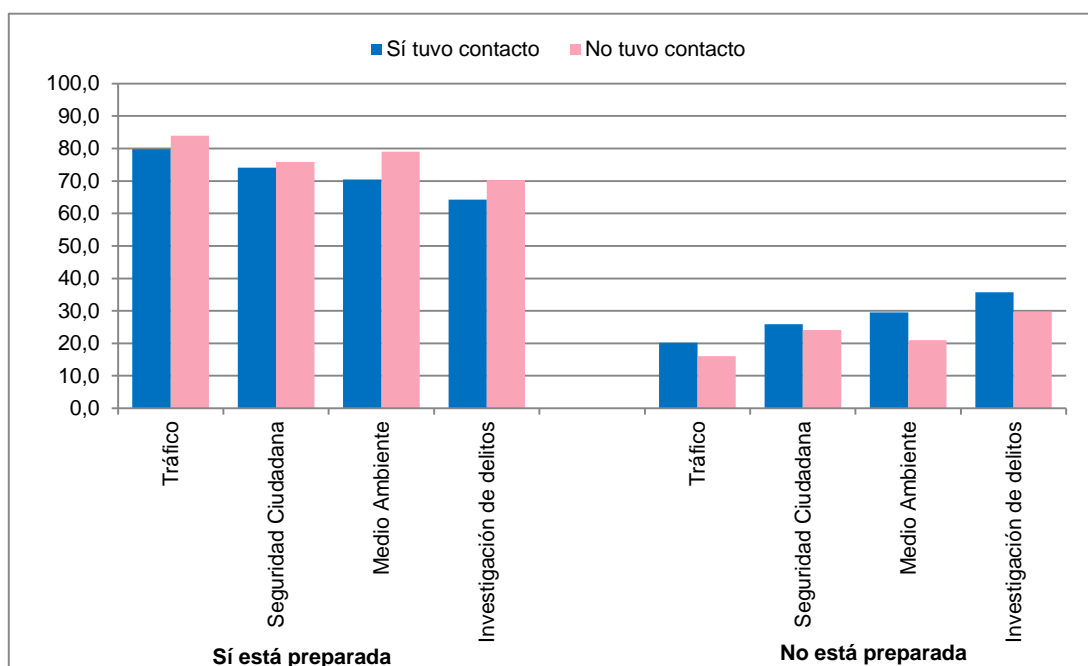
El 82,2% de las personas que han tenido algún contacto con Policía Foral dicen conocer sus funciones frente al 64,5% de las que no han tenido ningún contacto. La importancia de conocer estas funciones es de 8,4 sobre 10 para la población que ha tenido algún contacto y de 8,3 sobre 10 para los que no la han tenido.

Funciones en exclusividad o compartidas con otras policías

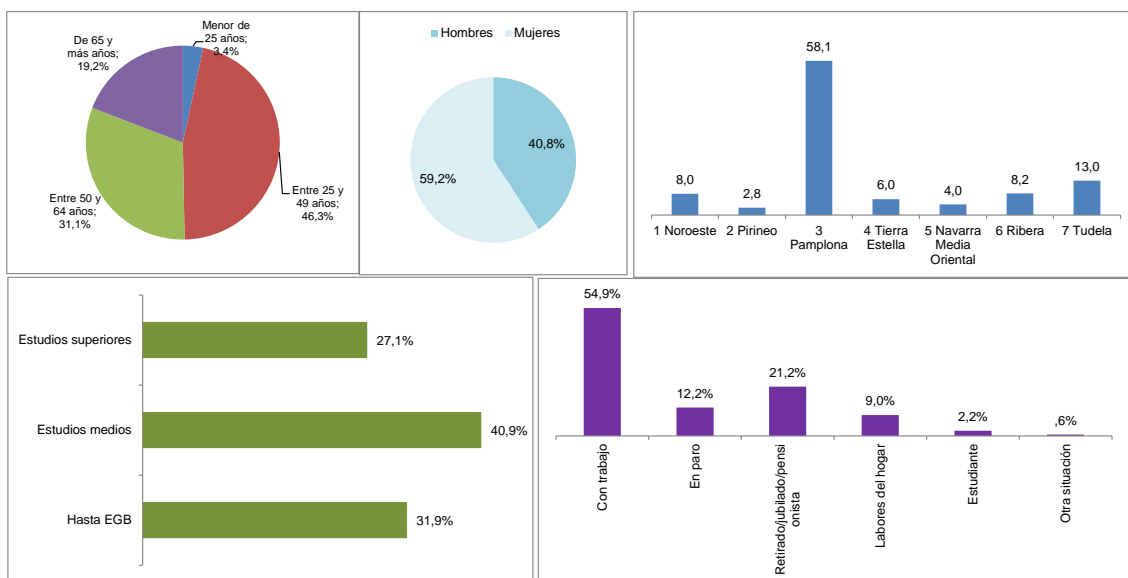
Aunque, en general, la mayoría de la población opina que las funciones de Policía Foral se tienen que compartir con otras policías, en cuanto a la defensa de la exclusividad es mayor entre las personas que han tenido algún contacto con la policía que las que no lo han tenido.



Y aunque la mayoría de la población opina que Policía Foral sí está preparada para asumir funciones en exclusividad es algo mayor el porcentaje de personas que tuvo contacto con el Servicio y piensa que no está preparada.



Perfil de la población



Sexo	Porcentaje
Hombres	40,8
Mujeres	59,2
Total	100,0

Grupos de edad	Porcentaje
Menor de 25 años	3,4
Entre 25 y 49 años	46,3
Entre 50 y 64 años	31,1
De 65 y más años	19,2
Total	100,0

Nivel de estudios	Porcentaje
Hasta EGB	31,9
Estudios medios	40,9
Estudios superiores	27,1
Total	100,0

Zona de residencia según zonificación Navarra 2000	Porcentaje
1 Noroeste	8,0
2 Pirineo	2,8
3 Pamplona	58,1
4 Tierra Estella	6,0
5 Navarra Media Oriental	4,0
6 Ribera	8,2
7 Tudela	13,0
Total	100,0