

# 05

Septiembre 2024  
CEX-2024-05

**INSTRUCCIONES GENERALES  
PARA TODAS LAS PARTES**



**UAB**  
Universitat  
Autònoma  
de Barcelona

## ¿Inseguridad en Barcelona? Dónde poner más policías

Francisco Ferraioli

Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial- NoDerivatives License (CC BY-NC-ND 4.0).

**All Cases are available at:**  
<https://ddd.uab.cat/> - <https://igop.uab.cat>

## How to quote this case.

Ferraioli, Francisco (2024). ¿Inseguridad en Barcelona? Dónde poner más policías. Case Program Series Ref. CEX-2024-05.

## Copyright © 2024 The Author(s).

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives License (CC BY-NC-ND 4.0) which permits noncommercial re-use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited, and is not altered, transformed, or built upon in any way.

## Authors

**Francisco Ferraioli** (Universitat Autònoma de Barcelona)

**UAB**  
**Universitat**  
**Autònoma**  
**de Barcelona**

Facultat de

**Ciències**  
**Polítiques**  
**i de Sociologia**

  
**IGOP**  
Institut de  
Govern i  
Polítiques  
Públiques

## Referencia docente:

Van Ryzin, Gregg, Stephen Immerwahr, and Stanley Altman. 2008. 'Measuring Street Cleanliness: A Comparison of New York City's Scorecard and Results from a Citizen Survey'. *Public Administration Review* 68 (March): 295–303. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00863.x>.

---

# CONTENT

---

<b>Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>Posicionamiento de cada uno de los actores / grupos .....</b>	<b>5</b>
Grupo 1. Gobierno .....	5
Grupo 2. Pasajeros frecuentes .....	5
Grupo 3. Empresa operadora .....	5
Grupo 4. Ciudadanos no usuarios en contra .....	5
Grupo 5. Ciudadanos no usuarios a favor del transporte ferroviario.....	5
Gráficos en Excel.....	6
<b>Instrucciones para profesorado .....</b>	<b>7</b>

**IMPORTANTE:**

1. Este caso incluye instrucciones para profesorado. No repartir esta sección a los alumnos.
2. Este caso se acompaña de un archivo Excel imprescindible para llevar a cabo las tareas propuestas. El archivo de Excel se puede descargar en el siguiente enlace:

<https://bit.ly/ExcelinseguridadBarcelona>

# Introducción

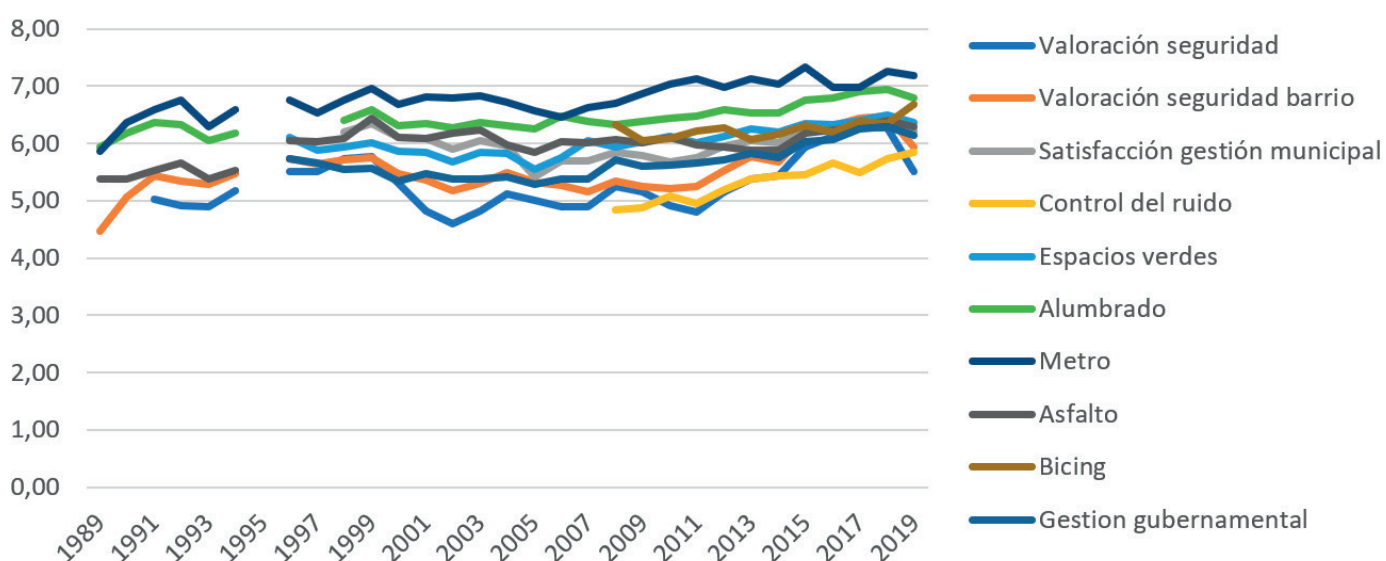
La ciudad de Barcelona realiza encuestas de satisfacción sobre los servicios públicos desde 1989. La encuesta principal aborda la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos de la ciudad, sus percepciones sobre diversos problemas, sus opiniones políticas, su valoración general de la gestión de los gobiernos local, autonómico y central, entre otras cuestiones.. Algunas preguntas se hacen desde la primera ocasión en que se realizó la encuesta. Otras preguntas se han ido incluyendo en años subsiguientes. A su vez, dependiendo del barrio se pueden hacer algunas preguntas específicas que varían en cada ronda.

Las respuestas de los ciudadanos a las encuestas están influidas por sus características demográficas y opiniones políticas. Sin embargo, diversos estudios han demostrado una correlación entre la eficacia objetiva de los servicios y la satisfacción ciudadana. Por ejemplo, se ha comparado de nivel objetivo de limpieza de las calles de la ciudad de Nueva

York respecto de la satisfacción expresada por los ciudadanos y se halló una correlación significativa entre ambas . Por lo tanto, dada su relativa facilidad de realización y su poder de abarcar muchos servicios, las encuestas de satisfacción tienen un lugar relevante y creciente para los gobiernos locales en todo el mundo.

El Gráfico 1 muestra la evolución de la satisfacción con distintos servicios públicos de Barcelona. Si observa el período 2017-2019, se puede apreciar como la satisfacción con la seguridad ha disminuido, tanto la general de la ciudad como la percibida en los barrios. A su vez, se puede observar que esta disminución de la satisfacción no tiene un correlato con otros servicios públicos, lo cual se podría interpretar como resultado de algún tipo de crisis económica o política. Así pues, estamos frente a un problema relevante para los ciudadanos de Barcelona

**Gráfico 1. Evolución de la satisfacción con los servicios públicos**



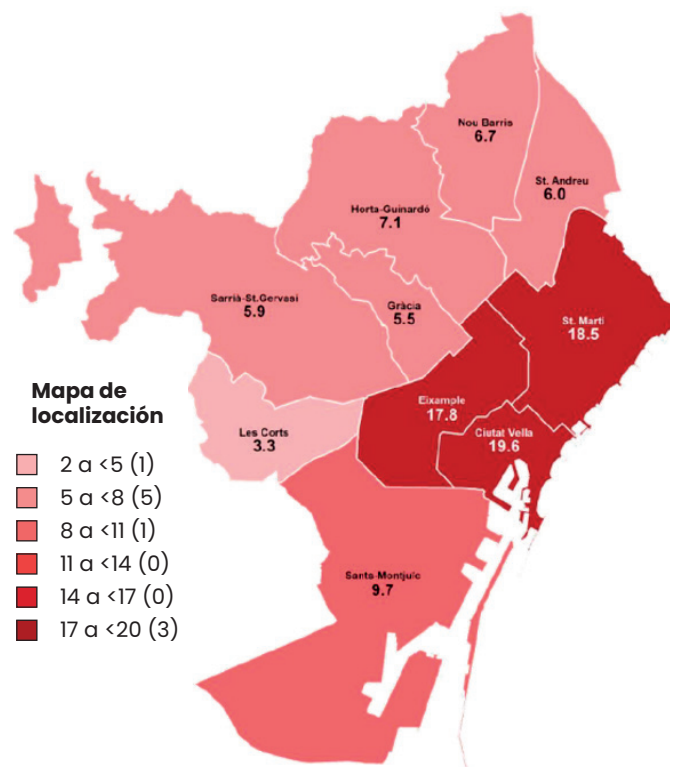
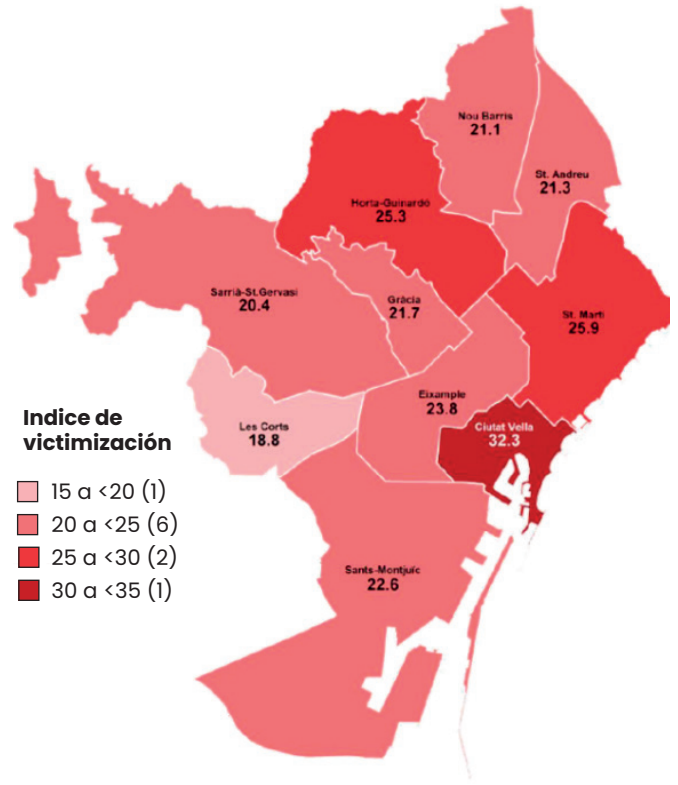
La problemática de la seguridad no impacta de igual modo en todos los distritos/barrios de Barcelona. Si miramos los mapas de la Figura 2, observamos que el índice de victimización es mayor en Ciutat Vella, Sant Martí y Horta-Guinardó. Esto implica que los vecinos de esos barrios son los que más delitos sufrieron. Los índices de victimización se construyen con encuestas a los ciudadanos en donde se les consulta si han padecido algún incidente relativo a su seguridad en un determinado período. Esta fuente de información es importante para los gobiernos ya que los delitos muchas veces no se denuncian y no quedan en los registros públicos. Para saber en qué distrito sufrieron los delitos también se les pregunta por su localización. En el segundo mapa de la Figura 2, observamos que la mayoría de los delitos ocurrieron en Ciutat Vella, Sant Martí y en el Eixample.

Imagina que, en el contexto de una elección municipal, el alcalde o alcaldesa de la ciudad debe tomar una decisión sobre la problemática derivada de la inseguridad. Tiene la posibilidad de desplegar una dotación de policías y aumentar así la percepción de seguridad y reducir los hechos delictivos. Sin embargo, la cantidad de oficiales que puede desplegar es limitada y puede cubrir solo dos barrios si quiere tener un impacto notable.

En calidad de asesor del alcalde, debes proponer los dos barrios para el despliegue basándose en la información de los mapas (Fig. 2) y en la 'hoja de trabajo seguridad'. Allí tienes una tabla que muestra la valoración media de los ciudadanos con 1) la seguridad de la ciudad, 2) la seguridad en el barrio y 3) la gestión del gobierno de la ciudad. El archivo también incluye una hoja con la base de respuestas de los ciudadanos de Barcelona para el año 2017, 2018 y 2019. Tu argumentación debe incluir un gráfico de la evolución de alguna variable seleccionada en estos años por distrito con su correspondiente explicación. Lee la parte sobre "Gráficos en Excel" al final del ejercicio para orientarte.

Hay que tener en cuenta que la respuesta no es unívoca y puede estar basada en distintos tipos de racionalidades: política, técnica, económica, entre otras. La propuesta puede responder a criterios de rendimiento enfocados en los resultados del servicio, la satisfacción ciudadana o la rendición de cuentas. Dada la escasez de recursos disponibles, la decisión será subóptima, es decir, no podrá atender todas las demandas identificadas en los mapas de victimización y localización o en las valoraciones de la hoja de trabajo. Lo importante del ejercicio es desarrollar una propuesta basada en los datos disponibles y un marco teórico que la sustente.

**Figura 2. Mapas de victimización y localización de delitos Barcelona 2019.**



## Gráficos en Excel

Los gráficos permiten visualizar el nivel y la relación entre variables de una forma rápida y efectiva. En Excel hay diversas formas de realizar gráficos. Sobre la base de la 'hoja de trabajo seguridad' proponemos crear primero una tabla dinámica y luego el gráfico.

### Tabla dinámica

1. En la hoja 'Base 2017-2019' tenemos los microdatos de la encuesta de satisfacción a los vecinos de Barcelona en los años 2017, 2018 y 2019. Es decir, una tabla en la que cada fila corresponde a las opiniones de un vecino de la Ciudad. Por ello, para saber la evolución de una variable por distrito debes agregar y promediar los resultados.
2. Por lo tanto, primero crea una tabla dinámica. Selecciona toda la tabla y presiona 'Insertar'=>'Tabla dinámica' y finalmente 'Aceptar'.
3. Ahora tienes que elegir el orden de las filas y columnas. Para un gráfico que muestre la evolución de una variable debes colocar los distritos como primera columna 'Etiqueta de fila' y los años que elijas como 'etiqueta de columna'. Para ello, arrastra las variables a los cuadrantes correspondientes.
4. Ahora te toca elegir qué variable quieres ver como evoluciona por distrito y por año. Para lo cual, debes arrastrar la variable deseada a 'Valores'. Y automáticamente se complementarán todos los datos para cada año y distrito.
5. Por último, es importante que tengas en cuenta que la configuración del campo puede no estar en 'Promedio'. Lo cual implica que podría, por ejemplo, estar configurada como para sumar las respuestas de todos los vecinos de los distritos en vez de promediarlas. Esto es problemático ya que las muestras por barrio no suelen ser iguales. Para ello, presiona en la flecha desplegable al lado de la variable ya colocada en valores y clic en 'Configuración de campo'. Allí podrás seleccionar la configuración deseada.

The screenshot shows an Excel PivotTable with the following data:

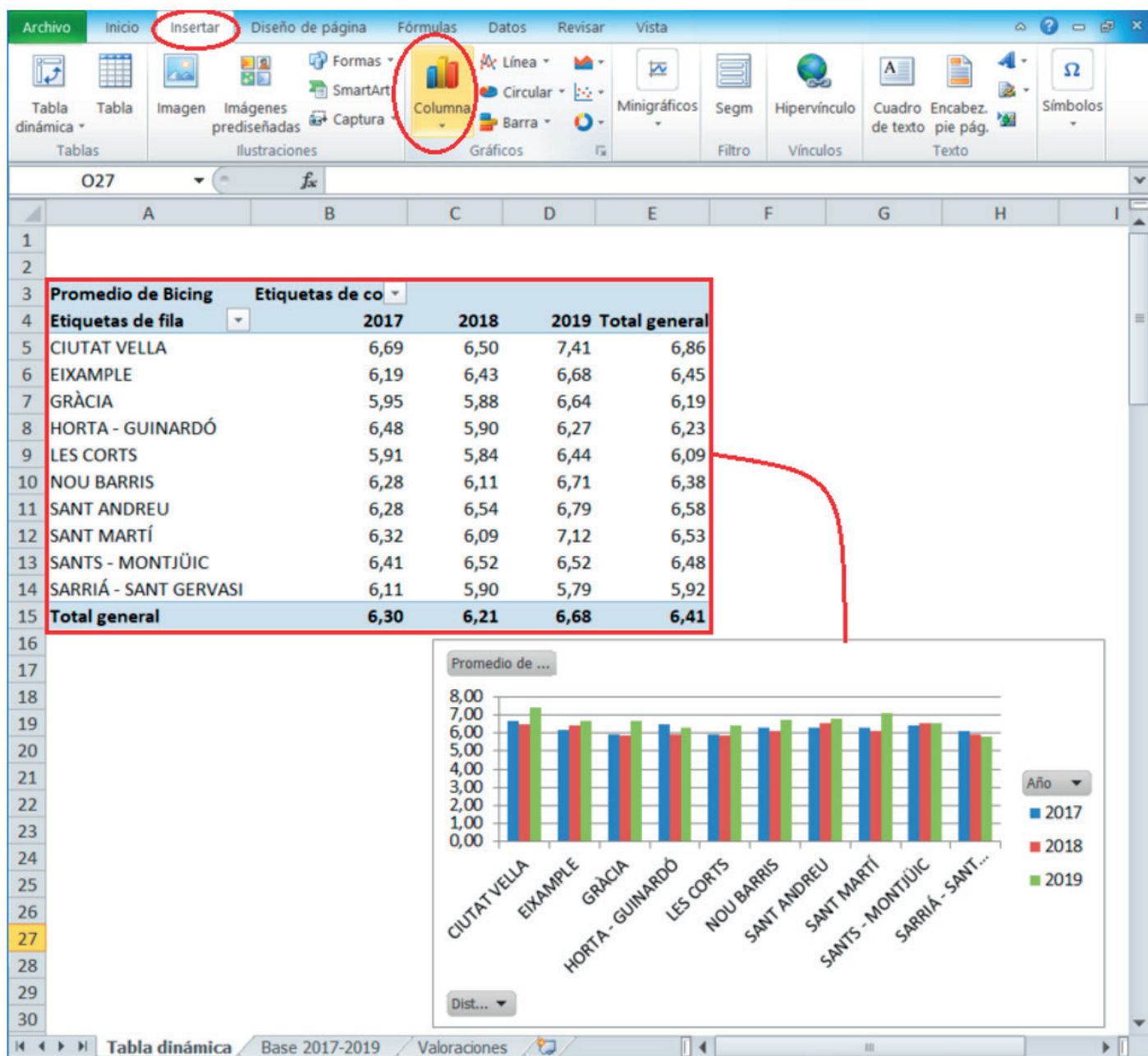
Etiquetas de fila	2017	2018	2019	Total general
CIUTAT VELLA	6,69	6,50	7,41	6,86
EIXAMPLE	6,19	6,43	6,68	6,45
GRÀCIA	5,95	5,88	6,64	6,19
HORTA - GUINARDÓ	6,48	5,90	6,27	6,23
LES CORTS	5,91	5,84	6,44	6,09
NOU BARRIS	6,28	6,11	6,71	6,38
SANT ANDREU	6,28	6,54	6,79	6,58
SANT MARTÍ	6,32	6,09	7,12	6,53
SANTS - MONTJÜIC	6,41	6,52	6,52	6,48
SARRIÀ - SANT GERVASI	6,11	5,90	5,79	5,92
<b>Total general</b>	<b>6,30</b>	<b>6,21</b>	<b>6,68</b>	<b>6,41</b>

The 'Configuración de campo de valor' dialog box shows the following settings:

- Nombre del origen: Bicing
- Nombre personalizado: Promedio de Bicing
- Resumir valores por: Mostrar valores como
- Resumir campo de valor por: Promedio

## Gráfico

1. Teniendo la tabla dinámica creada, el siguiente paso consiste en seleccionar toda la tabla para crear el gráfico.
2. Luego presiona 'Insertar' en la barra de herramientas.
3. Selecciona el tipo de gráficos (columnas o línea) y elige el subtipo de gráfico.
4. Una vez aceptado solo te queda definir leyendas y títulos que considere necesarios para una mejor lectura del gráfico.



## Instrucciones para el profesorado

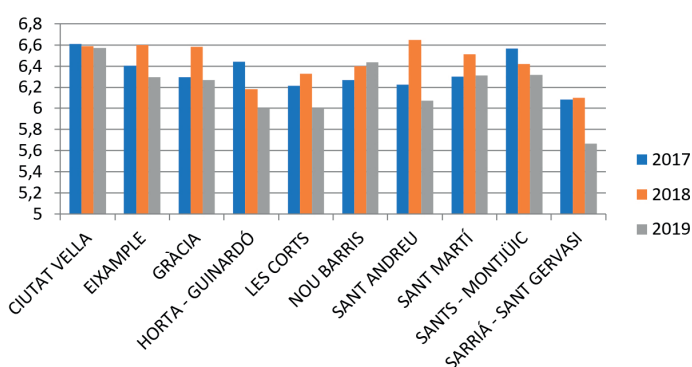
Los alumnos tienen distintas posibilidades para responder. Un criterio lógico desde la racionalidad técnica relativa a la inseguridad sería desplegar todos los efectivos en algunos de los tres barrios con mayor localización de delitos: Sant Martí, Eixample o Ciutat Vella. Sin embargo, si miramos el nivel de satisfacción con la seguridad de los barrios, San Martí y Eixample se encuentran por encima de Nou Barris y San Andreu. Así pues, podría proponerse como segundo barrio –luego de Ciutat Vella que tiene los peores indicadores– alguno de estos dos.

Por otro lado, dado el contexto de elecciones en que se desarrolla el ejercicio, es posible que se busque mostrar actividad gubernamental en los barrios donde la ciudadanía muestra menor aprobación de la gestión, aunque los indicadores de seguridad no sean tan malos. Por ejemplo, en el distrito Horta-Guinardó, la aprobación municipal es menor que en los barrios con mayores problemas de seguridad, pero tampoco están exentos del problema. Por tanto, sería razonable desplegar los efectivos en ese distrito como punto medio entre las distintas variables.

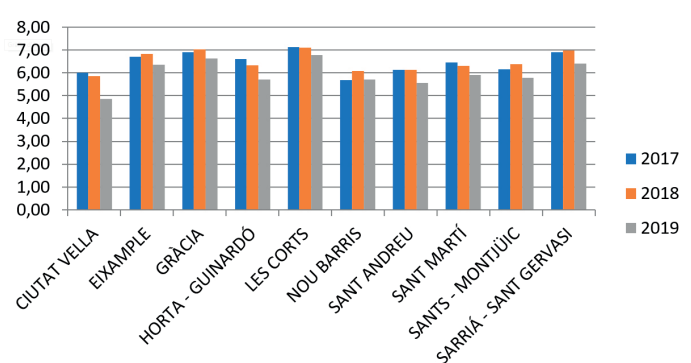
También pueden argumentar su posición en base a los gráficos solicitados de la evolución de alguna variable. Por ejemplo, pueden utilizar la evolución de la valoración de la seguridad del distrito o la gestión municipal para justificar su estrategia. En el desagregado por distritos de la gestión municipal vemos que en Ciutat Vella, donde más ha bajado la valoración de seguridad, la gestión municipal se mantiene casi constante. Sin embargo, si vemos la evolución de la valoración de la seguridad, Ciutat Vella es el distrito más golpeado en los tres años considerados.

Una opción alternativa para un mejor desarrollo del ejercicio es asignar a cada alumno un objetivo de propuesta distinto. Es decir, unos que desarrollen una propuesta con una racionalidad exclusivamente técnica, otros exclusivamente electoral y a otros que combinen ambas.

**Evolución valoración gestión municipal**



**Evolución valoración seguridad barrio**



**Referencia docente:**

Boyne, George. 2002. 'Concepts and Indicators of Local Authority Performance: An Evaluation of the Statutory Frameworks in England and Wales'. Public Money & Management 22 (February): 17-24. <https://doi.org/10.1111/1467-9302.00303>.



# 04

Septiembre 2024  
CEX-2024-04

## ¿Inseguridad en Barcelona? Dónde poner más policías

Francisco Ferraioli

Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial- NoDerivatives License (CC BY-NC-ND 4.0).

All Cases are available at:  
<https://ddd.uab.cat/> - <https://igop.uab.cat>



**UAB**  
Universitat  
Autònoma  
de Barcelona