
Análisis de la percepción de riesgos y la valoración del Servicio de Emergencias 1-1-2 dada por la población canaria

Trabajo de Fin de Grado de Psicología

Facultad de Psicología y Logopedia

Universidad de La Laguna

Curso Académico 2018-19

Alumnas:

Medina Lima, Eileen

Rodríguez Suárez, Sara

Tutor:

García García, Luis Alberto

Índice

A. Resumen	1
B. Introducción	1
C. Método	3
a. Variables	3
b. Diseño	3
c. Muestra.....	4
i. Isla de residencia	
ii. Municipio de residencia	
iii. Género	
iv. Edad	
v. Estado civil	
vi. Tipo de vivienda	
vii. Número de personas viviendo en el domicilio	
viii. Número de hijos	
ix. Nacionalidad	
x. Tiempo de residencia en Canarias	
xi. Nivel de estudios	
xii. Situación laboral	
d. Instrumentos.....	9
e. Procedimiento.....	9
D. Resultados	9
a. Primer objetivo.....	9
b. Segundo objetivo.....	10
c. Tercer objetivo.....	11
i. Percepción de riesgos	
ii. Valoración del servicio	
E. Discusión	17
F. Bibliografía	18
G. Anexo	20

A. Resumen

El servicio de Emergencias 1-1-2 Canarias está siempre a la disposición de la población residente y cuenta con múltiples recursos para responder ante cualquier tipo de alerta que se pueda presentar. Alcanzaba, además, en el 2018, veinte años al servicio del ciudadano. Es por ello que el presente estudio tiene especial interés en conocer cuál es la valoración que hace la población canaria sobre el servicio 1-1-2 con el fin de mejorarlo. Así mismo, también se ha querido conocer cuál es la percepción de riesgos que predomina en la población canaria teniendo en cuenta distintas variables como la edad, género, isla de residencia, nivel de estudios, entre otros. Para ello se aplicó una encuesta a 1200 personas de los 88 municipios de Canarias, siendo una muestra representativa.

Palabras clave: emergencia; valoración; riesgo; percepción.

Title: Valuation of 1-1-2 Emergency Service and canary population risks perception.

Abstract

Canary Islands Emergency Service 1-1-2 is always available to the resident population and has multiple resources to respond to any type of alert that may occur. In addition, it reached, in 2018, twenty years at the citizen service. For that reason, this article has a special interest in knowing what the canarian population's valuation is about the 112 service in order to improve it. Likewise, it is also interested to know what is the perception of risks that prevails in the population according to different variables such as age, gender, island of residence, level or studies, among others. For this, a survey was applied to 1200 people from the 88 municipalities of the Canary Islands, being a representative sample

Key words: emergency; valuation; risk; perception.

B. Introducción

En junio de 1991 se propone la creación por decisión del Consejo de la Comunidad Europea del número de llamada de Urgencia Único Europeo. En esta creación se marca la fecha del año 1996 como fecha de inicio de este servicio a nivel europeo.

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad 1-1-2 (CECOES) del Gobierno de Canarias es un servicio público nacido el 30 de mayo de 1998 para dar respuesta a todas las llamadas de emergencia que se producen en el Archipiélago canario. En este centro se gestionan los recursos de emergencia que existen en el Archipiélago, de tal forma que cualquier

alerta, ya sea sanitaria, de seguridad, salvamento, extinción o rescate, recibe una respuesta inmediata e integral.

El centro, además, ha desarrollado, a lo largo de su historia, numerosas actividades orientadas no solo a la atención de las emergencias en Canarias sino también a la divulgación de la cultura preventiva y al buen uso de los servicios de emergencia y seguridad. Tarea que ha sido reconocida a través de la concesión de diferentes premios.

El CECOES cumplía en el año 2018 veinte años al servicio del ciudadano. Por ello, y con el deseo de mejorar el trabajo que se realiza por y para los isleños y los visitantes de las islas, se ha querido conocer la opinión que tienen los ciudadanos acerca de los siguientes aspectos:

- Valoración general del servicio que ofrece el 1-1-2 Canarias.
- Valoración de la calidad en atención de la llamada.
 - o Valoración de la gestión que se hizo de dicha llamada.
- Conocer la percepción que tienen los ciudadanos acerca de los riesgos que le rodean.

A continuación, se definen algunos conceptos que se abordan en el estudio.

- El riesgo se puede definir como la probabilidad de que un suceso exceda un valor específico de daños sociales, ambientales y económicos en un lugar y tiempo determinado (Glosario de términos en materia de Atención de Emergencias, Departamento de Seguridad Emergencias 112 de Euskadi).

La distinción actual aceptada para los riesgos es la siguiente:

- Naturales, dentro de los cuales están:
 - o Riesgos naturales asociados a la geodinámica interna, como los riesgos volcánicos y sísmicos.
 - o Riesgos naturales asociados a la geodinámica externa; dentro de los cuales se categorizan inundaciones, riesgos litorales, deslizamientos, etc.
- Riesgos antropogénicos, derivados de la actividad humana. Dentro se proponen ejemplos como robos, accidentes tecnológicos, accidentes en el hogar, etc.

Esta categorización ha servido para determinar las variables utilizadas en este estudio.

C. Método

a. Variables

En el presente estudio se han utilizado y trabajado con una serie de variables, que se muestran a continuación:

Isla de residencia; municipio de residencia; género; edad; estado civil; tipo de vivienda; número de personas en el domicilio; número de hijos; nacionalidad; tiempo de residencia en Canarias; nivel de estudios; situación laboral; riesgos percibidos por los ciudadanos, dentro de los cuales constan: incendios forestales, olas de calor, fenómenos meteorológicos adversos, inundaciones, riesgo sísmico, riesgo volcánico, contaminación marina accidental, accidentes graves/múltiples víctimas, delitos tecnológicos, accidentes en el hogar, accidentes de tráfico, accidentes laborales y robos; valoración general del servicio 112, dentro del cual se encuentran las variables: valoración del tiempo medio de una llamada al 112; tiempo en gestionar su llamada; interés mostrado por el personal; amabilidad y respeto, información proporcionada, conocimientos y competencia, utilidad de los consejos y recomendaciones, profesionalidad, habilidad en el trato/cercanía, lenguaje utilizado, seguridad y confianza transmitida, tiempo de espera a los servicios; ha vivido alguna situación de riesgo en los últimos 15 años.

Para más información sobre las variables nombradas anteriormente, acceder al material anexo.

b. Diseño

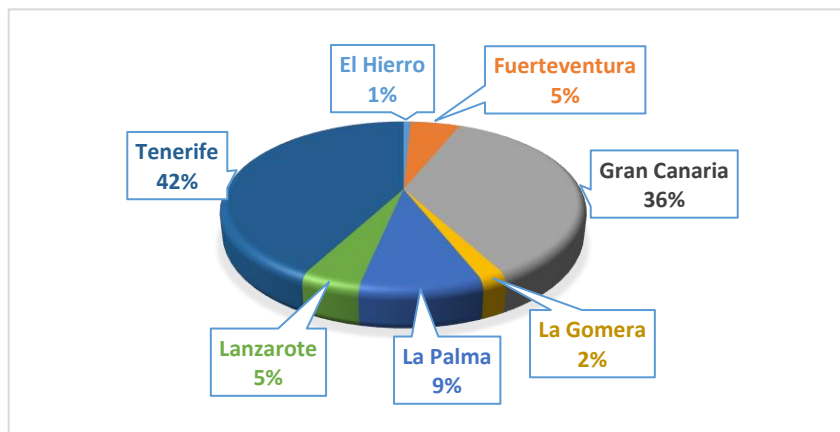
Se ha realizado este trabajo de campo elaborando un estudio muestral para el que se han planteado los siguientes objetivos:

- Como **primer objetivo** se pretende conocer la percepción subjetiva de la ciudadanía del Archipiélago canario sobre los riesgos que advierten y podrían concernir al servicio del 1-1-2.
- Como **segundo objetivo** se desea conocer la opinión de los ciudadanos canarios con respecto a la calidad del Servicio de Emergencias 1-1-2
- Como **tercer objetivo** se pretende establecer diferencias en función de diferentes variables en la valoración del servicio del 1-1-2 por parte de los canarios y en la percepción del riesgo de estos ciudadanos.

c. Muestra

La muestra tomada es representativa del total de Canarias, con un error muestral menor que el 5%. A continuación, se muestran los datos sociodemográficos.

i. Isla de residencia



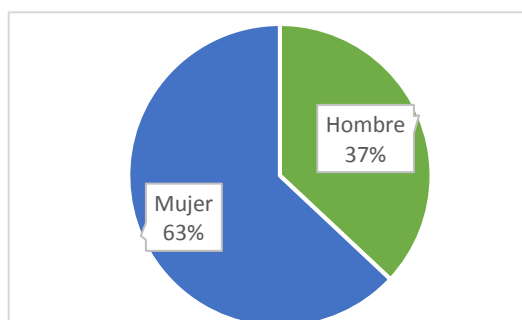
	N	Porcentaje
Tenerife	504	42%
La Palma	111	9%
La Gomera	23	2%
El Hierro	9	1%
Gran Canaria	430	36%
Lanzarote	54	5%
Fuerteventura	64	5%
Total	1195	100%

ii. Municipio de residencia

Municipio	N	%	Municipio	N	%
San Cristóbal de La Laguna	143	11,97%	Tías	7	0,59%
Santa Cruz de Tenerife	111	9,29%	Los Silos	6	0,50%
Telde	97	8,12%	Agate	6	0,50%
Las Palmas de Gran Canaria	96	8,03%	San Bartolomé	6	0,50%
Santa Lucía de Tirajana	39	3,26%	Buenavista del Norte	5	0,42%
Los Llanos de Aridane	36	3,01%	Güímar	5	0,42%
Ingenio	31	2,59%	La Victoria de Acentejo	5	0,42%
San Bartolomé de Tirajana	28	2,34%	Santa Úrsula	5	0,42%
La Orotava	26	2,18%	Tacoronte	5	0,42%
Arrecife	24	2,01%	Valverde	5	0,42%
Puerto del Rosario	22	1,84%	Moya	5	0,42%
Adeje	21	1,76%	Breña Alta	5	0,42%
Arona	21	1,76%	Breña Baja	5	0,42%
Arucas	21	1,76%	Arico	4	0,33%
Tegueste	19	1,59%	San Miguel de Abona	4	0,33%
Agüimes	18	1,51%	Santiago del Teide	4	0,33%
El Paso	18	1,51%	Artanara	4	0,33%
Santa Cruz de La Palma	18	1,51%	Alajeró	4	0,33%
Candelaria	16	1,34%	Valle Gran Rey	4	0,33%
Los Realejos	14	1,17%	El Sauzal	3	0,25%
El Rosario	13	1,09%	El Tanque	3	0,25%
La Matanza de Acentejo	13	1,09%	San Juan de La Rambla	3	0,25%
Mogán	13	1,09%	Vilaflor	3	0,25%
Santa María de Guía	13	1,09%	Betancuria	3	0,25%
Tuineje	12	1,00%	Tejeda	3	0,25%
Gáldar	12	1,00%	Valleseco	3	0,25%
Guía de Isora	11	0,92%	Agulo	3	0,25%
Puerto de la Cruz	11	0,92%	Vallehermoso	3	0,25%

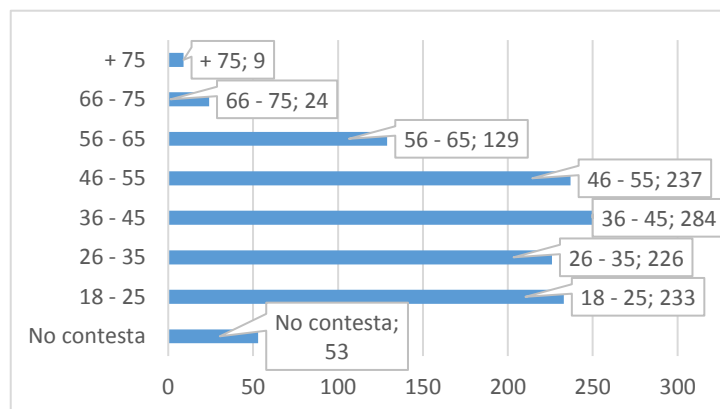
Granadilla de Abona	10	0,84%	Fuencaliente	3	0,25%
Antigua	10	0,84%	Villa de Mazo	3	0,25%
Tazacorte	10	0,84%	Tinajo	3	0,25%
Teguise	10	0,84%	Arafo	2	0,17%
Icod de los Vinos	9	0,75%	El Pinar	2	0,17%
Pájara	9	0,75%	La Frontera	2	0,17%
Teror	9	0,75%	La Aldea	2	0,17%
San Andrés y Sauces	9	0,75%	Hermigua	2	0,17%
La Oliva	8	0,67%	Puntallana	2	0,17%
Santa Brígida	8	0,67%	Haría	2	0,17%
Valsequillo de Gran Canaria	8	0,67%	Yaiza	2	0,17%
Garachico	7	0,59%	Fasnia	1	0,08%
Firgas	7	0,59%	La Guancha	1	0,08%
Vega de San Mateo	7	0,59%	Barlovento	1	0,08%
San Sebastián	7	0,59%	Puntagorda	1	0,08%
			TOTAL	1195	100%

iii. Género



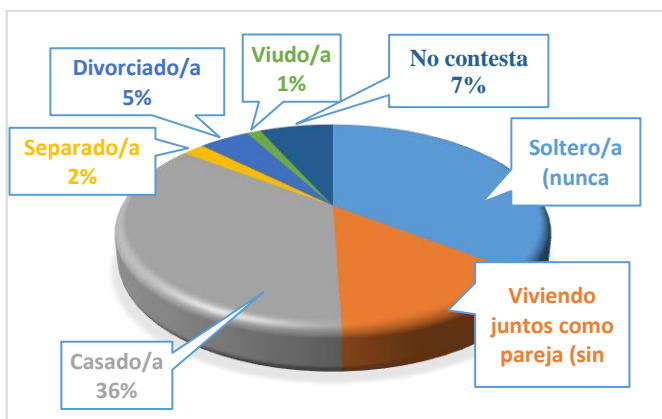
	N	Porcentaje
Mujer	753	63%
Hombre	442	37%
TOTAL	1195	100%

iv. Edad



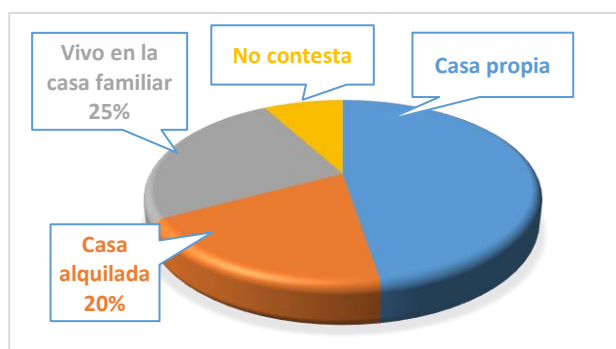
	N	Porcentaje
18 - 25	233	19,50%
26 - 35	226	18,91%
36 - 45	284	23,77%
46 - 55	237	19,83%
56 - 65	129	10,79%
66 - 75	24	2,01%
+ 75	9	0,75%
No contesta	53	4,44%
TOTAL	1195	100%

v. Estado Civil



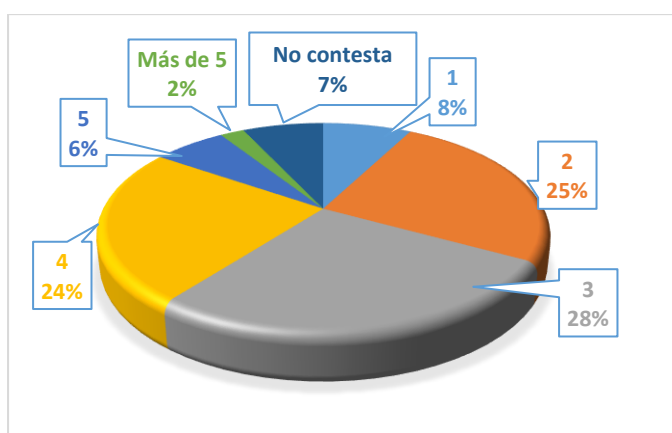
	N	Porcentaje
Soltero/a (nunca casado)	424	35,48%
Viviendo juntos como pareja (sin estar casados)	167	13,97%
Casado/a	430	35,98%
Separado/a	24	2,01%
Divorciado/a	55	4,60%
Viudo/a	15	1,26%
No contesta	80	6,69%
TOTAL	1195	100%

vi. Tipo de Vivienda



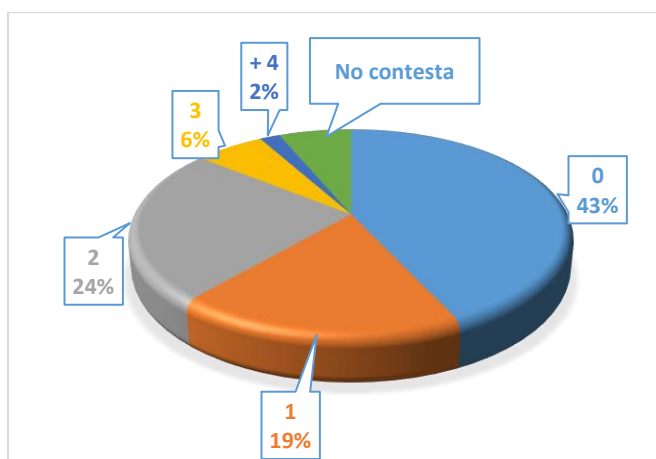
	N	Porcentaje
Casa propia	567	47,45%
Casa alquilada	235	19,67%
Vivo en la casa familiar	298	24,94%
No contesta	95	7,95%
TOTAL	1195	100%

vii. Número de personas viviendo en el domicilio



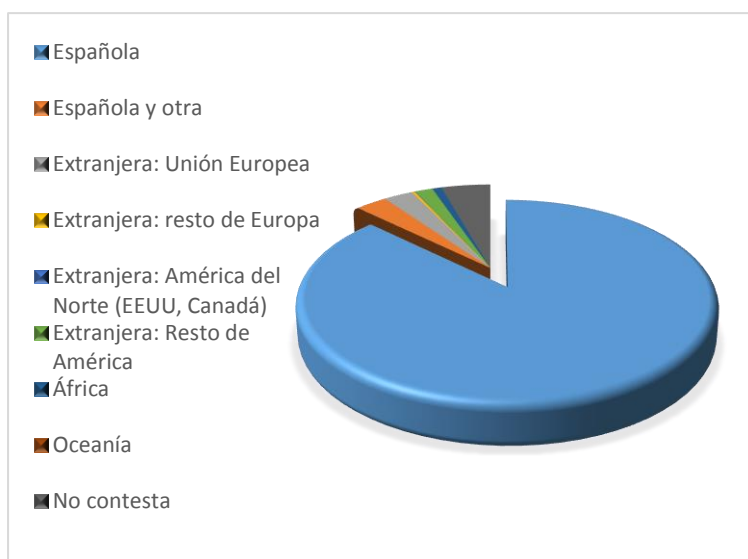
	N	Porcentaje
1	92	7,70%
2	302	25,27%
3	329	27,53%
4	287	24,02%
5	76	6,36%
Más de 5	25	2,09%
No contesta	84	7,03%
TOTAL	1195	100%

viii. Número de hijos



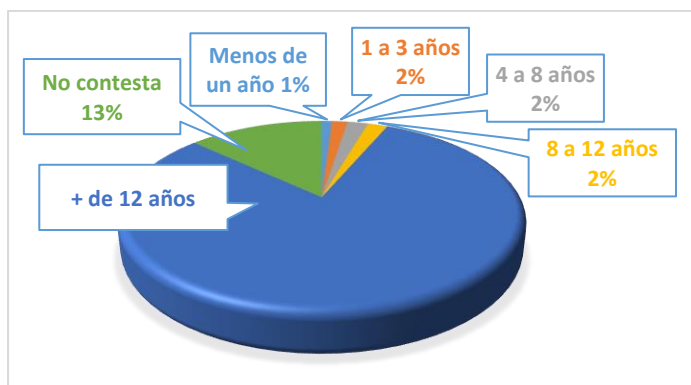
	N	Porcentaje
0	514	43,01%
1	220	18,41%
2	291	24,35%
3	73	6,11%
+ 4	21	1,76%
No contesta	76	6,36%
TOTAL	1195	100%

ix. Nacionalidad



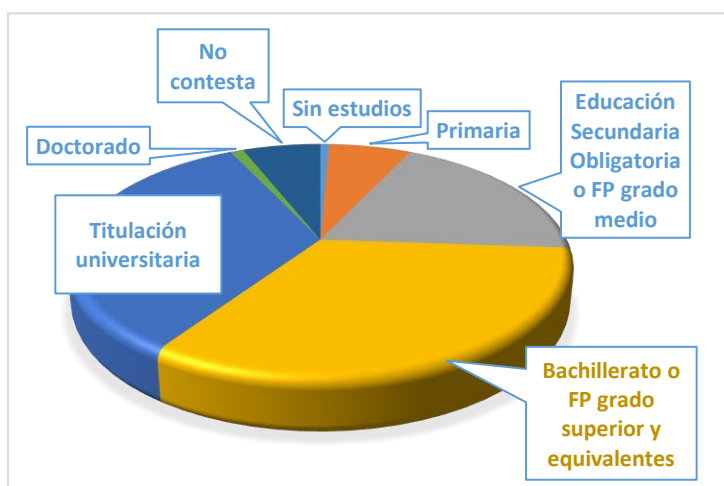
	N	Porcentaje
Española	1042	87,20%
Española y otra	35	2,93%
Extranjera: Unión Europea	32	2,68%
Extranjera: resto de Europa	3	0,25%
Extranjera: América del Norte (EEUU)	1	0,08%
Extranjera: Resto de América	19	1,59%
África	10	0,84%
Oceanía	0	0,00%
No contesta	53	4,44%
TOTAL	1195	100%

x. Tiempo de residencia en Canarias



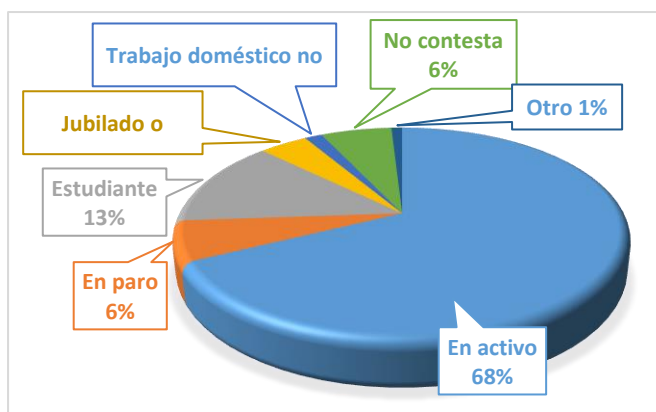
	N	Porcentaje
Menos de un año	12	1,00%
1 a 3 años	18	1,51%
4 a 8 años	24	2,01%
8 a 12 años	23	1,92%
+ de 12 años	961	80,42%
No contesta	157	13,14%
TOTAL	1195	100%

xi. Nivel de estudios



	N	Porcentaje
Sin estudios	8	0,67%
Primaria	76	6,36%
Educación Secundaria obligatoria o FP grado medio	228	19,08%
Bachillerato o FP grado superior y equivalentes	399	33,39%
Titulación universitaria	400	33,47%
Doctorado	12	1,00%
No contesta	72	6,03%
TOTAL	1195	100%

xii. Situación laboral



	N	Porcentaje
En activo	809	67,70%
En paro	74	6,19%
Estudiante	160	13,39%
Jubilado o pensionista	50	4,18%
Trabajo doméstico no remunerado	18	1,51%
Otro	11	0,92%
No contesta	73	6,11%
TOTAL	1195	100%

d. Instrumentos

Se ha utilizado un cuestionario autoadministrado que contiene tanto preguntas cerradas como abiertas. Este cuestionario se ha administrado a la población canaria y tiene un total de 50 ítems. Sin embargo, en este estudio el foco estará en los ítems cuantitativos, pues los objetivos planteados así lo requieren.

Ha sido presentado vía on-line, mediante el recurso de encuestas en línea Formularios de Google; y otra parte de forma presencial a través de la cumplimentación de dicho cuestionario impreso. (Ver Anexo 1).

e. Procedimiento

Se procedió a la aplicación del cuestionario ya mencionado para la consecución de los objetivos planteados. Se aplicó durante los meses de febrero y marzo de 2019. Ver Anexo 1.

D. Resultados

a. Primer objetivo

Esta parte del estudio estuvo enfocada a conocer las preocupaciones de los isleños en cuanto a los riesgos a los que puedan estar expuestos o aquellos que les preocupen. Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes.

1. ¿Ha vivido alguna situación de riesgo en los últimos 15 años?

En cuanto, a la pregunta de si habían vivido algún riesgo en los últimos 15 años, el 72,30% de los participantes respondió de manera negativa. Mientras que el 23,51% lo hizo de forma positiva

	N	Porcentaje
Si	281	23,51%
No	864	72,30%
No sabe	23	1,92%
No contesta	27	2,26%
TOTAL	1195	100%

2. ¿En qué medida considera que usted pueda estar expuesto a las siguientes situaciones?

En todos los riesgos percibidos las puntuaciones están muy repartidas, a continuación, se presentan los estadísticos de los riesgos percibidos, ordenados atendiendo a la media obtenida de mayor a menor exposición percibida por parte de los encuestados.

Tabla 1. *Estadísticos descriptivos sobre los riesgos percibidos por la población*

Grupos	\bar{X}	Dt
Accidentes de Tráfico	7,13	2,31
Olas de Calor	6,39	2,58
Robos	6,09	2,45
Accidentes en el Hogar	6,05	2,49
Fenómenos Meteorológicos Adversos	5,92	2,44
Contaminación Marina Accidental	5,66	2,90
Accidentes Graves	5,65	2,75
Accidentes Laborales	5,52	2,77
Delitos tecnológicos	5,17	2,84
Riesgo Volcánico	4,73	2,84
Riesgo Sísmico	4,43	2,65
Inundaciones	4,12	2,56
Incendios Forestales	3,95	2,77

Como riesgos a los que la población canaria dice percibirse más expuestos encontramos los accidentes de tráfico, las olas de calor, los robos o los accidentes en el hogar.

b. Segundo objetivo

Esta parte del estudio está enfocada a conocer la valoración de los/as residentes canarios sobre el Servicio de Emergencias 1-1-2. Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes

1. El tiempo que tardaron en gestionar su llamada, le parece ...

	N	Porcentaje
Excesivo (más tiempo del necesario)	102	18,99%
Normal	386	71,88%
Breve (menos tiempo del necesario)	43	8,01%
No contesta	6	1,12%
TOTAL	537	100%

En lo referente al tiempo que se tardó en gestionar la llamada, la mayoría (71,88%) coincide en que fue un tiempo normal, seguido por un 18,99% que le pareció excesivo (más tiempo del necesario) y un 8,01% manifestó que fue breve (menos tiempo del necesario).

2. ¿Podría indicar la valoración sobre los siguientes aspectos ofrecidos por el servicio del 1-1-2 Canarias, durante su llamada?

Tabla 2. *Estadísticos descriptivos sobre la valoración dada por la población*

Grupos	\bar{X}	Dt
Amabilidad y respeto	8.31	2,14
Profesionalidad del personal	8.28	2.06
Conocimientos y competencia	8.19	2.04
Lenguaje utilizado	8.14	2.01
Claridad de la información	8.11	2.27
Interés mostrado	8.06	2.24
Habilidad en el trato, cercanía	8.01	2.24
Seguridad y confianza	7.99	2.26
Información proporcionada	7.93	2.32
Utilidad de los consejos y recomendaciones	7.92	2.42
Tiempo de espera de la llamada	7.11	2.76
Rapidez de llegada recursos	6.55	2.89
Valoración general CECOES 1-1-2	7.99	1.87
Valoración conjunta del servicio recibido	7.92	2.20

Ordenados por orden de mayor a menos media en valoración de la calidad de la llamada, encontramos el trato dado por el personal (amabilidad y respeto y profesionalidad), seguido de la competencia mostrada y el lenguaje utilizado por las personas que se encargaron de atender la llamada.

c. Tercer objetivo

Este apartado tiene el objetivo de establecer y analizar las diferencias en función de diferentes variables en la valoración del servicio del 1-1-2 por parte de los canarios y en su percepción de posibles riesgos.

i. Percepción de riesgos

A continuación se muestran los estadísticos de grupo para las variables de **percepción de riesgo**. Se muestran las diferencias de medias con “t de Student”.

Tabla 3. Estadístico *t* de Student para las diferencias por edad en las variables que evalúan la percepción de riesgo.

Variable	Grupos	\bar{X}	Dt	T	Sig.	
Edad	Incendios Forestales	18-25 años	4,25	2,69	2,92	0,004
		56-65 años	3,37	2,66		
	Olas de Calor	18-25 años	7,15	2,23	7,35	0,000
		56-65 años	5,20	2,67		
	Fenómenos Meteorológicos Adversos	18-25 años	6,11	2,29	3,82	0,000
		56-65 años	5,07	2,73		
	Inundaciones	18-25 años	4,26	2,52	2,79	0,006
		56-65 años	3,47	2,57		
	Contaminación Marina	18-25 años	6,41	2,76	5,07	0,000
		56-65 años	4,80	3,00		
	Accidental					
		Accidentes graves/múltiples víctimas	18-25 años	5,97	2,74	4,49
		56-65 años	4,58	2,74		
	Delitos Tecnológicos	18-25 años	5,66	2,84	5,20	0,000
		56-65 años	4,02	2,74		
	Accidentes en el Hogar	18-25 años	6,13	2,40	4,08	0,000
		56-65 años	5,03	2,48		
	Accidentes de Tráfico	18-25 años	7,48	2,16	4,87	0,000
		56-65 años	6,25	2,43		
	Accidentes Laborales	18-25 años	5,20	2,73	2,61	0,009
		56-65 años	4,42	2,62		
	Robos	18-25 años	6,41	2,33	4,25	0,000
		56-65 años	5,29	2,46		

Los jóvenes tienen más percepción de riesgo que los adultos.

Tabla 4: Estadístico *t* de Student para las diferencias por género en las variables que evalúan la percepción de riesgo.

Variable	Grupos	\bar{X}	Dt	t	Sig.	
Género	Robos	Hombre	5,81	2,44	-2,945	,003
		Mujer	6,25	2,44		

Las mujeres tienen más percepción de riesgo ante los robos que los hombres

Tabla 5: Estadístico *t* de Student para las diferencias por nivel de estudios en las variables que evalúan la percepción de riesgo.

Variable	Grupos	\bar{X}	Dt	T	Sig.	
Nivel de estudios	Olas de Calor	Primaria	3,92	2,65	-3,169	,002
		Universitarios	5,43	2,70		
	Fenómenos Meteorológicos Adversos	Primaria	4,91	2,54	-4,273	,000
		Universitarios	6,15	2,26		
	Riesgo Sísmico	Primaria	3,83	2,60	-2,645	,008
		Universitarios	4,71	2,58		
	Riesgo Volcánico	Primaria	3,75	2,75	-3,026	,003
		Universitarios	4,79	2,69		
	Accidentes graves/múltiples víctimas	Primaria	4,95	2,92	-3,192	,002
		Universitarios	6,01	2,54		
	Delitos Tecnológicos	Primaria	4,38	2,95	-3,542	,000
		Universitarios	5,66	2,78		
	Accidentes en el Hogar	Primaria	5,59	2,75	-2,709	,007
		Universitarios	6,38	2,17		
	Accidentes de Tráfico	Primaria	6,67	2,50	-2,691	,007
		Universitarios	7,39	2,02		
	Accidentes Laborales	Primaria	4,63	3,15	-2,723	,007
		Universitarios	5,56	2,55		
Robos	Primaria	5,49	2,76	-2,488	,013	
	Universitarios	6,21	2,15			

Las personas con estudios universitarios tienen más percepción de riesgo que los que tienen estudios primarios, esto probablemente sea debido a una mayor conciencia sobre los posibles riesgos.

Tabla 6. Estadístico *t* de Student para las diferencias en función de si ha llamado o no al 112 en las variables que evalúan la percepción de riesgo.

Variable	Grupos	\bar{X}	Dt	T	Sig.	
Ha llamado al 112	Incendios Forestales	Sí	4,16	2,82	2,35	,019
		No	3,78	2,71		
	Olas de Calor	Sí	6,59	2,59	2,38	,017
		No	6,23	2,55		
	Fenómenos Meteorológicos Adversos	Sí	6,21	2,50	3,69	,000
		No	5,68	2,37		
	Inundaciones	Sí	4,41	2,62	3,54	,000
		No	3,88	2,48		
	Riesgo Sísmico	Sí	4,76	2,75	3,86	,000
		No	4,16	2,52		
	Riesgo Volcánico	Sí	5,00	2,89	2,91	,004
		No	4,51	2,76		

Ha llamado al 112	Accidentes graves/múltiples víctimas	Sí	5,91	2,76	3,018	,003
		No	5,43	2,72		
	Accidentes en el Hogar	Sí	6,31	2,45	3,23	,001
		No	5,84	2,50		
	Accidentes de Tráfico	Sí	7,37	2,27	3,21	,001
		No	6,93	2,32		
	Accidentes Laborales	Sí	5,94	2,71	4,76	,000
		No	5,17	2,76		
	Robos	Sí	6,37	2,36	3,63	,000
		No	5,85	2,50		

Los residentes que han llamado con anterioridad al Servicio 1-1-2 tienen una mayor percepción de riesgo que los que no han llamado.

Tabla 7: Estadístico *t* de Student para las diferencias en función si han vivido una situación de riesgo en los últimos 15 años en las variables que evalúan la percepción de riesgo.

Variable	Grupos		\bar{X}	Dt	t	Sig.
Ha vivido alguna situación de riesgo en los últimos 15 años	Incendios Forestales	Sí	4.32	2.905	2.890	0.004
		No	3.78	2.679		

Se observan diferencias en la percepción de riesgos forestales en función de si los residentes han vivido alguna situación de riesgo recientemente (en los últimos 15 años).

Tabla 8: Estadístico *t* de Student para las diferencias por isla de residencia en las variables que evalúan la percepción de riesgo.

Variable	Grupos		\bar{X}	Dt	T	Sig.
Isla de residencia	Fenómenos Meteorológicos Adversos	Gran Canaria	5.68	2.579	-3.474	0.001
		Tenerife	6.23	2.256		
	Inundaciones	Gran Canaria	3.93	2.541	-3.816	0.000
		Tenerife	4.56	2.461		
	Riesgo Sísmico	Gran Canaria	3.90	2.484	-6.459	0.000
		Tenerife	4.99	2.588		
	Riesgo Volcánico	Gran Canaria	4.24	2.728	-4.942	0.000
		Tenerife	5.15	2.823		
	Contaminación Marina Accidental	Gran Canaria	5.43	2.923	-2.704	0.007
		Tenerife	5.95	2.825		

Mayor percepción de riesgo en Tenerife con riesgos relacionados con fenómenos naturales (fenómenos meteorológicos adversos, inundaciones, riesgo sísmico, riesgo volcánico y contaminación marina accidental) que en Gran Canaria.

Tabla 9: Estadístico *t* de Student para las diferencias por número de hijos en las variables que evalúan la percepción de riesgo.

Variable	Grupos		\bar{X}	Dt	T	Sig.
Número de hijos/as	Olas de Calor	0	6.84	2.340	4.456	0.000
		2	6.02	2.677		
	Fenómenos Meteorológicos Adversos	0	6.27	2.281	3.798	0.000
		2	5.61	2.512		
	Contaminación Marina Accidental	0	6.20	2.772	4.474	0.000
		2	5.27	2.888		
	Delitos Tecnológicos	0	5.58	2.746	2.824	0.005
		2	4.99	2.854		

Cuántos menos hijos/as, la percepción de los riesgos señalados es mayor.

Tabla 10: Estadístico *t* de Student para las diferencias por situación laboral en las variables que evalúan la percepción de riesgo.

Variable	Grupos		\bar{X}	Dt	t	Sig.
Situación Laboral	Accidentes Laborales	En activo	5.93	2.579	4.100	0.000
		En paro	4.73	2.884		

Las personas que están activas en el plano laboral perciben más riesgo de accidente laboral que los que no. Estos resultados podrían estar relacionados con la experiencia y el contacto directo que tienen las personas en activo en su puesto de trabajo, a diferencia de la muestra en paro, que no perciben el mismo grado de riesgo.

Tabla 11: Estadístico *t* de Student para las diferencias por tiempo de residencia en Canarias en las variables que evalúan la percepción de riesgo.

Variable	Grupos		\bar{X}	Dt	T	Sig.
Tiempo de residencia	Olas de Calor	De 1 a 3 años	4.78	2.962	-2.785	0.005
		Más de 12 años	6.46	2.524		
	Fenómenos Meteorológicos Adversos	De 1 a 3 años	4.00	2.473	-3.545	0.000
		Más de 12 años	6.01	2.376		
	Accidentes en el Hogar	De 1 a 3 años	4.47	2.764	-2.871	0.004
		Más de 12 años	6.17	2.406		
	Robos	De 1 a 3 años	4.06	3.071	-3.638	0.000
		Más de 12 años	6.18	2.366		

Cuánto mayor tiempo residiendo en Canarias, es mayor la percepción de riesgo en las variables señaladas.

ii. Valoración del servicio

Estadísticos de grupo para las variables de **valoración del servicio**. Se muestran las diferencias de medias con “t de Student”.

Tabla 12: *Estadístico t de Student para las diferencias por género en las variables que evalúan la valoración del servicio del 112.*

Variable	Grupos	\bar{X}	Dt	t	Sig.
Situación Laboral	Hombre	7.68	2.379	3.671	0.000
	Mujer	6.77	2.910		

Los hombres valoran con una mayor puntuación el tiempo de espera de su llamada al 112, en comparación con las mujeres de la muestra.

Tabla 13: *Estadístico t de Student para las diferencias por edad en las variables que evalúan la valoración del servicio del 112.*

Variable	Grupos	\bar{X}	Dt	T	Sig.	
Edad	Amabilidad	De 18 a 25 años	7.92	2.361	-2.944	0.004
		De 56 a 65 años	8.95	1.342		
	Claridad	De 18 a 25 años	7.82	2.312	-2.799	0.006
		De 56 a 65 años	8.82	1.649		
	Consejo	De 18 a 25 años	7.14	3.018	-3.431	0.001
		De 56 a 65 años	8.63	1.496		
	Trato	De 18 a 25 años	7.47	2.537	-3.318	0.001
		De 56 a 65 años	8.71	1.385		
	Tiempo de espera	De 18 a 25 años	6.35	3.187	-2.787	0.006
		De 56 a 65 años	7.71	2.112		
	Rapidez del servicio	De 18 a 25 años	5.35	3.329	-3.540	0.001
		De 56 a 65 años	7.29	2.202		
	Conjunto del servicio	De 18 a 25 años	7.40	2.408	-3.459	0.001
		De 56 a 65 años	8.83	1.371		

En general, las personas con mayor edad valoran más favorablemente que los de menor edad. Podríamos decir, cuánta mayor es la edad, mayor es la puntuación en la valoración del servicio de emergencia.

Tabla 14: Estadístico *t* de Student para las diferencias en función de vivir o no una situación de riesgo en los últimos 15 años en las variables que evalúan la valoración del servicio del 112.

Variable	Grupos	X	Dt	t	Sig.	
Ha vivido alguna situación de riesgo en los últimos 15 años	Lenguaje	Sí	7.75	2.265	-2.837	0.005
		No	8.29	1.883		
	Rapidez del servicio	Sí	6.06	3.014	-2.669	0.008
		No	6.84	2.786		

La puntuación sobre el servicio del 112 es más favorable en la muestra que no ha vivido ninguna situación de riesgo; al menos, actualmente (en los últimos 15 años). En concreto, a la hora de valorar el lenguaje utilizado por los trabajadores del servicio, y la rapidez con la que los recursos tardaron en llegar al domicilio.

E. Discusión

Una vez presentados los resultados extraemos las principales conclusiones del trabajo.

Respecto al primer objetivo, podemos observar que la población encuestada valora con una media superior al 7, de 0 a 10, el servicio prestado por el 112, lo cual indica una alta valoración de los distintos aspectos que se desarrollan.

Concretamente, aquellos aspectos más valorados son las que tienen que ver con amabilidad, lenguaje utilizado, interés, profesionalidad del personal y cercanía, que superan el 8 de valoración.

Los aspectos menos valorados hacen referencia al tiempo de espera y a la rápida llegada de los recursos.

Por tanto, observamos que se diferencia la atención o disposición del personal, por encima de la respuesta operativa.

Respecto al segundo objetivo, observamos que la población encuestada percibe en mayor grado los riesgos de tipo antropogénico, es decir, las desarrolladas por la actividad humana, como son accidente de tráfico, robos y accidentes en el hogar, solamente aparece aquí las olas de calor. El menor grado de riesgo percibido lo tenemos en los aspectos relacionados con riesgos naturales asociadas a geodinámica interna (volcánico y sísmico) y los riesgos naturales geodinámica externa (inundaciones e incendios forestales).

Se aprecia una clara distinción entre estos tres tipos de riesgo en las puntuaciones obtenidas.

Respecto al último objetivo, encontramos diferencias significativas a la hora de percibir los riesgos, siendo la variable edad la que marca unas diferencias más relevantes.

Las personas más jóvenes perciben más riesgo sobre todo en los riesgos relacionados con los fenómenos naturales. Lo mismo sucede con las diferencias en función de la variable nivel de estudio, en las que las personas con más nivel de estudio presentaban una mayor puntuación en la percepción de riesgo.

Respecto al género, solamente encontramos diferencias significativas en la percepción de riesgo de robo, en la que son las mujeres las que puntúan más alto significativamente.

Un aspecto relevante lo aporta el perfil de personas que han llamado alguna vez al 112, frente a los que no han llamado al 112 encontramos una mayor percepción de riesgo, en general, en los que han llamado.

Por último, comparando las dos islas capitalinas, Tenerife y Gran Canaria, podemos observar que la población de Tenerife percibido percibe mayores riesgos naturales que la población de Gran Canaria de manera significativa, no siendo así en otro tipo de riesgo.

Cabe hacer mención a la percepción de riesgo mayor de aquellas personas que han vivido más tiempo en Canarias que las que llevan menos tiempo residiendo en Canarias.

F. Bibliografía

Conserve O Gram. (2002, enero). An Emergency Cart For Salvaging Water-Damaged Objects. *National Park Service*, 21(2). Recuperado de <https://www.nps.gov/museum/publications/conservoogram/21-02.pdf>

UNESCO. (1992). Disaster Planning: prevention, preparedness, response, recovery. *Neal-Schuman Publishers*, New York. Recuperado de https://www.ifla.org/VI/6/dswmedia/en/pdf/txt_sini.pdf

Gobierno de Canarias. (2019). Consejos en caso de Emergencias. Recuperado de <http://www.gobiernodecanarias.org/cptss/seguridad-y-emergencias/temas/emergencias/consejos.html>

Página Web 1-1-2 Canarias. Gobierno de Canarias.
<http://www.gobiernodecanarias.org/cptss/seguridad-y-emergencias/temas/emergencias/centro-coordinador-112/>

Gobierno de Canarias. (2018). Plan de emergencias municipal e insular. Recuperado de <http://www.gobiernodecanarias.org/cptss/seguridad-y-emergencias/temas/emergencias/plan-de-emergencias-municipal-e-insular/>

Gallup World Poll. (2019, 11 junio). Talking Risk Across the World. First-ever global study of risk and safety. Recuperado de <https://news.gallup.com/opinion/methodology/257735/talking-risk-across-world.aspx>

UNESCO / ICCROM / ICOMOS / IUCN (2010). *Managing Disaster Risk for World Heritage*. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000188562>

UNISDR. (2017). *Terminology of Disaster Risk Reduction*. Recuperado de <https://www.unisdr.org/we/inform/terminology>

G. Anexo

Anexo 1

Emergencias, ¿dígame?

VERSIÓN PARA CIUDADANOS QUE HAN LLAMADO EN ALGUNA OCASIÓN AL SERVICIO 1-1-2 CANARIAS

El 1-1-2 Canarias ha cumplido 20 años en la atención de las emergencias y quiere seguir creciendo, avanzando, para ofrecer cada día el mejor servicio al ciudadano. Usted puede ayudarnos contestando este formulario. Todos sumamos. Gracias.

1. Isla de residencia
Marca solo un óvalo.

El Hierro
 La Palma
 La Gomera
 Gran Canaria
 Tenerife
 Fuerteventura
 Lanzarote
 La Graciosa

2. Municipio de residencia

3. Género
Marca solo un óvalo.

Mujer
 Hombre

4. Edad
Marca solo un óvalo.

18 - 25
 26 - 35
 36 - 45
 46 - 55
 56 - 65
 66 - 75
 + 75

5. ¿Cuál es su estado civil?
Marca solo un óvalo.

Solter/a (nunca casado)
 Viviendo juntos como pareja (sin estar casados)
 Casado/a
 Separado/a
 Divorciado/a
 Viudo/a

Scanned with CamScanner

6. Tipo de vivienda
Marca solo un óvalo.

Casa propia
 Casa alquilada
 Vivo en la casa familiar

7. Número de personas viviendo en el domicilio
Marca solo un óvalo.

1
 2
 3
 4
 5
 + 5

8. Número de hijos
Marca solo un óvalo.

0
 1
 2
 3
 + 4

9. ¿Cuál es su nacionalidad?
Marca solo un óvalo.

Española
 Española y otra
 Extranjera: Unión Europea
 Extranjera: resto de Europa
 Extranjera: América del Norte (EEUU, Canadá)
 Extranjera: Resto de América
 África
 Asia
 Oceanía

10. En caso, de haber contestado que su país de origen pertenece a la Unión Europea, ¿podría indicar de que país se trata?

11. ¿Tiempo de residencia en Canarias?
Marca solo un óvalo.

Menos de un año
 1 a 3 años
 4 a 8 años

Scanned with CamScanner

12. Nivel de estudios terminados
Marca solo un óvalo.

Sin estudios
 Primaria
 Educación Secundaria Obligatoria o FP grado medio
 Bachillerato o FP grado superior y equivalentes
 Titulación universitaria
 Doctorado

13. Situación laboral
Marca solo un óvalo.

En activo
 En paro
 Estudiante
 Jubilado o pensionista
 Trabajo doméstico no remunerado
 Otro: _____

Servicios del 1-1-2 Canarias

14. ¿Sabe usted para qué sirve el Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (CECOES), también conocido como 1-1-2 Canarias?
Marca solo un óvalo.

Sí
 No
 No sabe
 No contesta

15. ¿Motivo por el que llamaría al 1-1-2 Canarias?

Scanned with CamScanner

16. ¿Cree que el CECOES-1-1-2 sirve para atender...?
Selecciona todos los que correspondan.

Todas las emergencias
 Sólo urgencias sanitarias
 Sólo para catástrofes
 Contactar con la policía
 Contactar con bomberos
 Para información meteorológica
 Para conocer el estado de las carreteras
 Para solicitar cita previa en el centro de salud
 No sabe
 No contesta
 Otro: _____

17. ¿En general, qué valoración le da al servicio que ofrece el CECOES-1-1-2? (Valore de 0 a 10 su respuesta, donde 0 es muy malo hasta 10 muy bueno)
Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muy malo Muy bueno

18. ¿Sabía usted que mientras se está atendiendo su llamada, se están activando los recursos necesarios para gestionar su urgencia?
Marca solo un óvalo.

Sí
 No
 No sabe
 No contesta

19. ¿Podría señalar a que institución pertenece el 1-1-2 Canarias?
Selecciona todos los que correspondan.

Al Estado
 Al Gobierno de Canarias
 Al Cabildo
 A los Ayuntamientos
 A una empresa privada
 No sabe
 No contesta
 Otro: _____

Scanned with CamScanner

20. ¿Podría indicarnos a qué teléfono llamaría en las siguientes situaciones de emergencia?
 Marca solo un óvalo por fila.

	112	091	062	090	016	012	092
Accidentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persona necesita auxilio o ahogamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Incendios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Problemas Vehículos/Tráfico (No accidente)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actos contra la propiedad (robo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Situaciones de violencia física	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consulta médica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Violencia de género	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. El tiempo medio de una llamada es de 1'30 minutos. Ese tiempo le parece ...
 Marca solo un óvalo.

Excesivo (más tiempo del necesario)
 Normal
 Breve (menos tiempo del necesario)

Calidad en atención de la llamada
 Segunda Fase

22. ¿Por qué motivo llamó al 1-1-2 Canarias?

23. Tras haber llamado al 1-1-2, ¿considera que su problema sólo lo podía gestionar dicho servicio?
 Marca solo un óvalo.

Sí
 No
 No sabe
 No contesta

24. ¿Por qué?

25. ¿Cree que hay alguna prestación o servicio importante que no se está dando en el 1-1-2?
 Marca solo un óvalo.

Sí
 No
 No sabe
 No contesta

26. ¿Cuál?

27. El tiempo que tardaron en gestionar su llamada, le parece ...
 Marca solo un óvalo.

Excesivo (más tiempo del necesario)
 Normal
 Breve (menos tiempo del necesario)

Referente a la gestión de su llamada

28. El interés que mostró el personal que recibió su llamada para escuchar y comprender su problema fue:
 Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muy malo Muy bueno

29. ¿Cómo valora la amabilidad y respeto con el que le trató el personal?
 Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muy mal Muy bien

30. La información que se le proporcionó, ¿fue clara?
 Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada clara Muy clara

31. En caso de seleccionar que la información proporcionada no fue clara (puntuación de 5 o menos) en la anterior pregunta, ¿Por qué?
 Selecciona todas las que correspondan.

No se expresaron de forma clara, con un tono y volumen de voz adecuados.
 No mantenían una escucha atenta en la conversación.
 Repitieron las mismas preguntas varias personas con las que habló.
 Usaban un vocabulario complicado.
 No me inspiraron confianza ni seguridad con la respuesta que me dieron.
 Otro: _____

32. ¿Cómo valora los conocimientos y la competencia de los profesionales que le atendieron?
 Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muy malo Muy bien

33. ¿Le fueron de utilidad los consejos y recomendaciones de actuación aportados por parte del personal especializado que le atendió?
 Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada útiles Muy útiles

¿Podría indicar la valoración sobre los siguientes aspectos ofrecidos por el servicio del 1-1-2 Canarias, durante su llamada?

34. Información proporcionada
 Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muy mala Muy buena

35. Profesionalidad del personal
 Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muy mala Muy buena

36. Habilidad en el trato, cercanía
 Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Poca Mucha

37. Lenguaje utilizado
 Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muy complejo Nada complejo

38. La seguridad y confianza que le transmitió
 Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ninguna Mucha

39. Tiempo de espera
 Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muy apropiado Muy apropiado

40. Su llamada es atendida primero por un operador y luego por un técnico de área. Considera que, ¿Le preguntaron las mismas cosas una y otra vez, a su juicio, de forma repetitiva?
 Marca solo un óvalo.

Sí
 No
 No sabe
 No contesta

41. En conjunto, la valoración sobre el servicio recibido ha sido:
 Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muy malo Muy bueno

42. ¿Su llamada al 1-1-2 Canarias, motivó la movilización de recursos de seguridad y/o sanitarios y/o bomberos?
 Marca solo un óvalo.

Sí
 No
 No sabe
 No contesta

Movilización de recursos

43. ¿Qué tipo de recursos fueron?
 Selecciona todos los que correspondan.

Policía
 Bomberos
 Guardia Civil
 Ambulancia
 Helicóptero de rescata
 Salvamento de playas o mar
 No fue necesario que se movilizaran recursos
 No sabe
 No contesta
 Otro: _____

44. Rapidez con la que los recursos llegaron al lugar de la urgencia:
 Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Tardaron mucho tiempo Tardaron poco tiempo

45. ¿Ha vivido alguna situación de riesgo en los últimos 15 años?
 Marca solo un óvalo.

Sí
 No
 No sabe

46. ¿Cuál?

47. Otras situaciones de riesgo

48. ¿Utiliza usted alguna medida de auto-protección?
 Marca solo un óvalo.

Sí
 No
 No sabe
 No contesta

49. ¿Cuál o cuáles?

¿En qué medida considera que usted pueda estar expuesto a las siguientes situaciones?

50. Incendios Forestales
 Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada expuesto/a Muy expuesto/a

51. Olas de Calor
 Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada expuesto/a Muy expuesto/a

CS Scanned with CamScanner

52. Fenómenos Meteorológicos Adversos
 Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada expuesto/a Muy expuesto/a

53. Inundaciones
 Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada expuesto/a Muy expuesto/a

54. Riesgo Sísmico
 Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada expuesto/a Muy expuesto/a

55. Riesgo Volcánico
 Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada expuesto/a Muy expuesto/a

56. Contaminación Marina Accidental
 Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada expuesto/a Muy expuesto/a

57. Accidentes graves/ múltiples víctimas
 Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada expuesto/a Muy expuesto/a

58. Delitos Tecnológicos
 Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada expuesto/a Muy expuesto/a

CS Scanned with CamScanner

59. Accidentes en el Hogar
 Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada expuesto/a Muy expuesto/a

60. Accidentes de Tráfico
 Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada expuesto/a Muy expuesto/a

61. Accidentes Laborales
 Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada expuesto/a Muy expuesto/a

62. Robos
 Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada expuesto/a Muy expuesto/a

63. ¿Considera que la administración se encuentra preparada para hacer frente a las situaciones descritas anteriormente?
 Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada preparada Muy preparada

64. ¿Es conocedor de si la Comunidad Autónoma de Canarias cuenta con planes específicos para estos riesgos?
 Marca solo un óvalo.

Sí
 No
 No sabe
 No contesta

65. En caso afirmativo, ¿Sabría decirme alguno de ellos?

CS Scanned with CamScanner

66. ¿Es conocedor de si su municipio cuenta con planes específicos para estos riesgos?
 Marca solo un óvalo.

Sí
 No
 No sabe
 No contesta

67. ¿Qué tipo de medio suele utilizar para informarse?
 Seleccione todos los que correspondan.

Prensa escrita
 Prensa digital
 Telenoticias
 Páginas Web oficiales
 Twitter
 Facebook
 Whatsapp
 Instagram
 Ninguno
 Otro: _____

68. ¿Considera interesante recibir información directa a través de algún medio o red social de información relevante, relacionada con incidentes de emergencias o alertas en tiempo real?
 Marca solo un óvalo.

Sí
 No

69. ¿Se suscribiría a algún tipo de servicio del 1-1-2 a través de redes sociales u otras herramientas de comunicación (Whatsapp, Facebook, Instagram...) con la finalidad de recibir información o notificaciones ante situaciones de emergencias directamente del CEODES 1-1-2?
 Seleccione todos los que correspondan.

Sí, a través de Facebook
 Sí, a través de Whatsapp
 Sí, a través de Instagram
 Sí, a través de Twitter
 Sí, otro canal
 No, no me suscribiría a ningún canal de comunicación
 Otro: _____

70. ¿Considera usted que se encuentra preparado/a para hacer frente a las situaciones nombradas anteriormente?
 Marca solo un óvalo.

Sí
 No
 No sabe
 No contesta

CS Scanned with CamScanner

71. ¿Ha recibido formación en alguna de las siguientes materias?

Marca solo un óvalo por fila.

	Si	No
Curso de primeros auxilios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cómo actuar en caso de incendio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cómo actuar en caso de accidente de tráfico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cómo actuar en caso de accidente en el hogar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Simulacros y/o cómo actuar en caso de accidente en su lugar de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

72. Otro tipo de formación que haya recibido

73. ¿Dónde recibió dicha formación?

Selecciona todos los que correspondan.

- Mediante cursos de prevención ofrecidos por parte de mi ayuntamiento
- Cursos ofrecidos por empresas privadas
- Internet
- Cursos ofertados por alguna institución pública
- Otro: _____

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!