



## ESTUDIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS RESPECTO A LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD

AENOR  
  
Servicio  
Certificado  
Estudios de Mercado



Bloque	Página
Objetivos de la investigación	2
<b>Metodología</b>	<b>3</b>
Contacto con los vigilantes de seguridad	4
<b>Valoración de los vigilantes de seguridad</b>	<b>6</b>
Lugares en los que debe haber seguridad	12
<b>Reconocimiento Social de la profesión</b>	<b>17</b>
Criterios de contratación	19
<b>Conclusiones</b>	<b>25</b>



Pasados cinco años desde la realización del último estudio (2016) y con la actual situación de pandemia por la Covid 19, **Aproser** ha llevado a cabo un estudio que actualiza la información de que disponía hasta el momento acerca de la **percepción ciudadana** respecto a los **servicios que prestan las empresas de seguridad**.

### Los objetivos del estudio son:

- ✓ **Evaluar los cambios** que se pudiesen haber producido **en las percepciones**.
- ✓ Incorporar temas que permitan **ampliar la perspectiva del estudio y aportar novedad a los resultados**.
- ✓ **Ver evoluciones** en aquellos temas que sean comparables.



**METODOLOGÍA:**

Autoadministrado online secuencial al panel de consumidores.

**MUESTRA:**

100% Población española mayor de 20 años.

**TAMAÑO DE LA MUESTRA:**

N=1500 (error muestral  $\pm 2,53\%$  a 95% de confianza).

**CAMPO:**

Del 28 de diciembre de 2020 al 18 de enero de 2021  
Duración media del cuestionario: 11:30 minutos

**PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO:**

**SEXO:**

Hombres: **50%**  
Mujeres: **50%**

**EDAD:**

De 20 a 44 años: **50%**  
De 45 a 65 años: **50%**

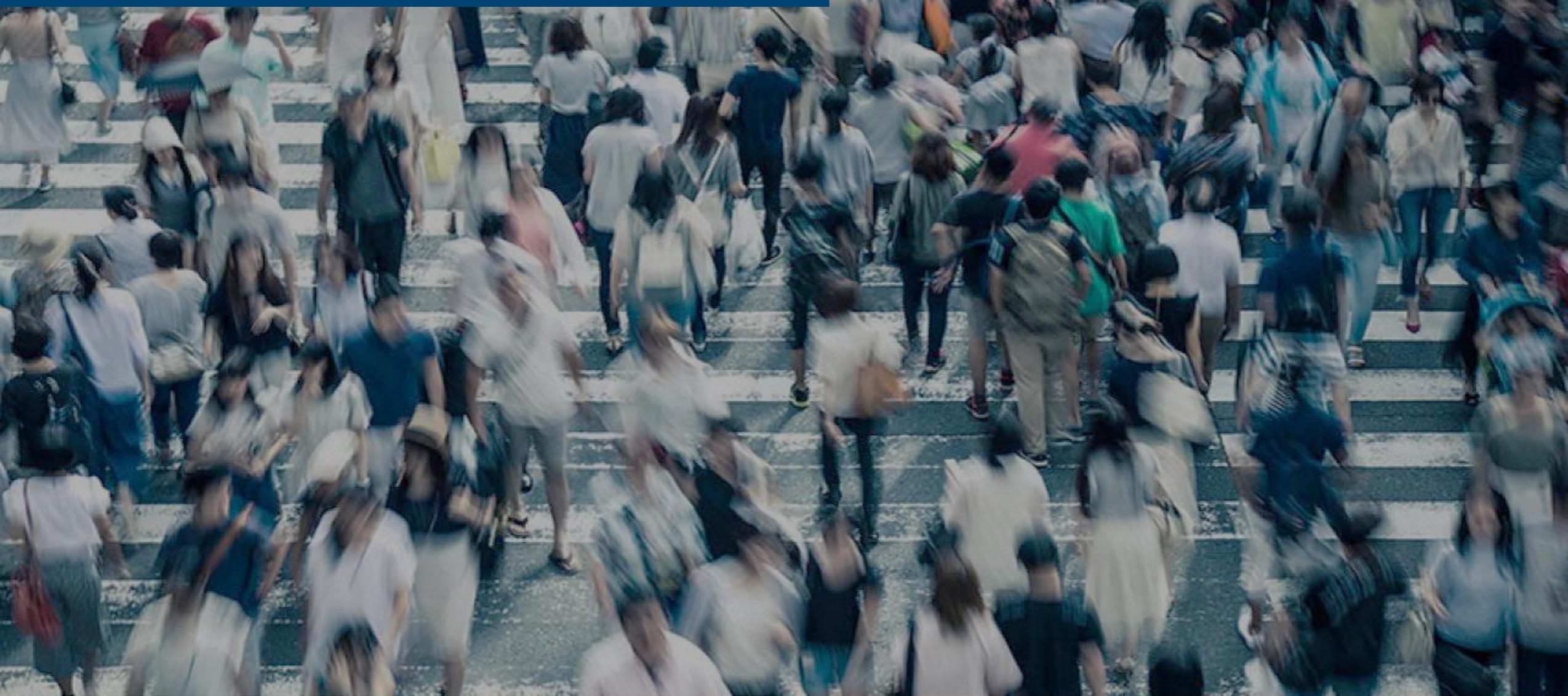
**EN TODAS LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS:**



Estudio realizado  
cumpliendo la normativa  
AENOR  
UNE – ISO 20252 de  
Investigación de Mercados

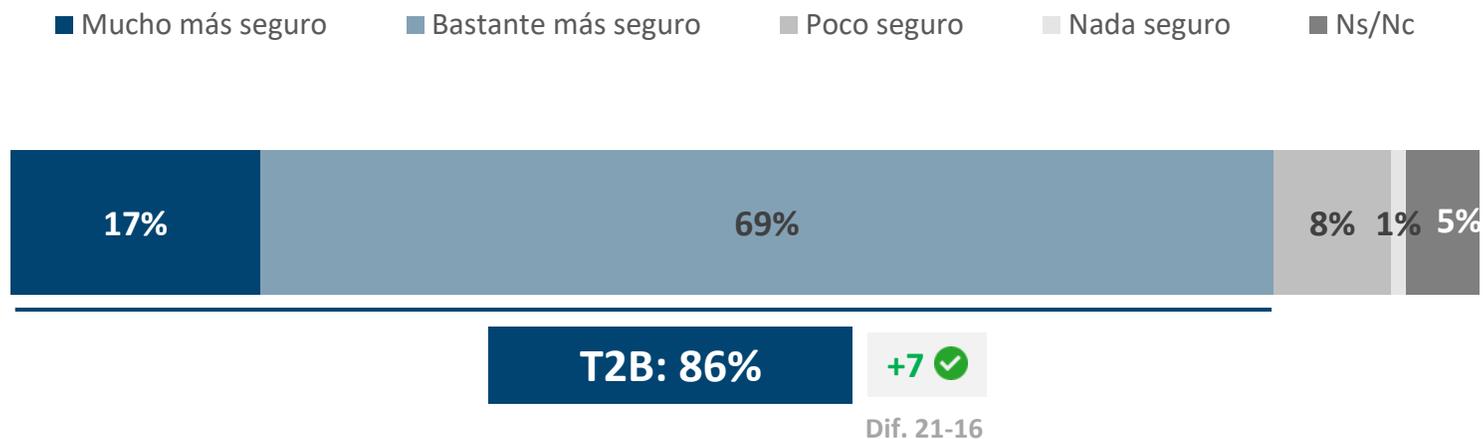
# CONTACTO CON LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD

Sensación de seguridad



## SENSACION DE SEGURIDAD

Cuándo vas a un sitio en el que hay vigilantes de seguridad, ¿en qué medida te sientes más seguro? (Escala 1 - 5) | Base: 1500



El 86% se siente más seguro cuando va a un lugar en el que hay vigilante de seguridad, significativamente más respecto al estudio anterior (79%).

T2B = "Mucho más seguro" + "Bastante más seguro"

✓ Diferencia respecto al estudio anterior (diciembre 2016)

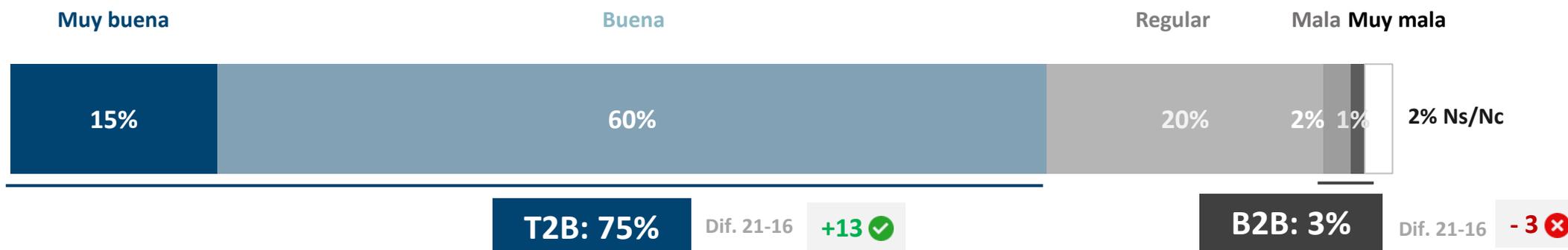


## VALORACIÓN DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD

Valoración general | Valoración por atributos | Afirmaciones acerca de los vigilantes | Percepción de los vigilantes de seguridad | Valoración según lugares/ posición

## VALORACIÓN GENERAL

En general, ¿qué opinión tienes de los vigilantes de seguridad? (Escala 1-5) | Base: 1500



**3 de cada 4 encuestados tienen una opinión positiva de los vigilantes de seguridad (75%, significativamente mejor que en el estudio anterior 62%).**

T2B = "Muy buena" + "Buena"      B2B = "Mala" + "Muy mala"

✓ ✗ Diferencia respecto al estudio anterior (diciembre 2016)

VALORACIÓN POR ATRIBUTOS

¿En qué medida crees que los vigilantes de seguridad son...? (Escala de acuerdo) | Base: 1500

%T2B\*

Dif. 21-16



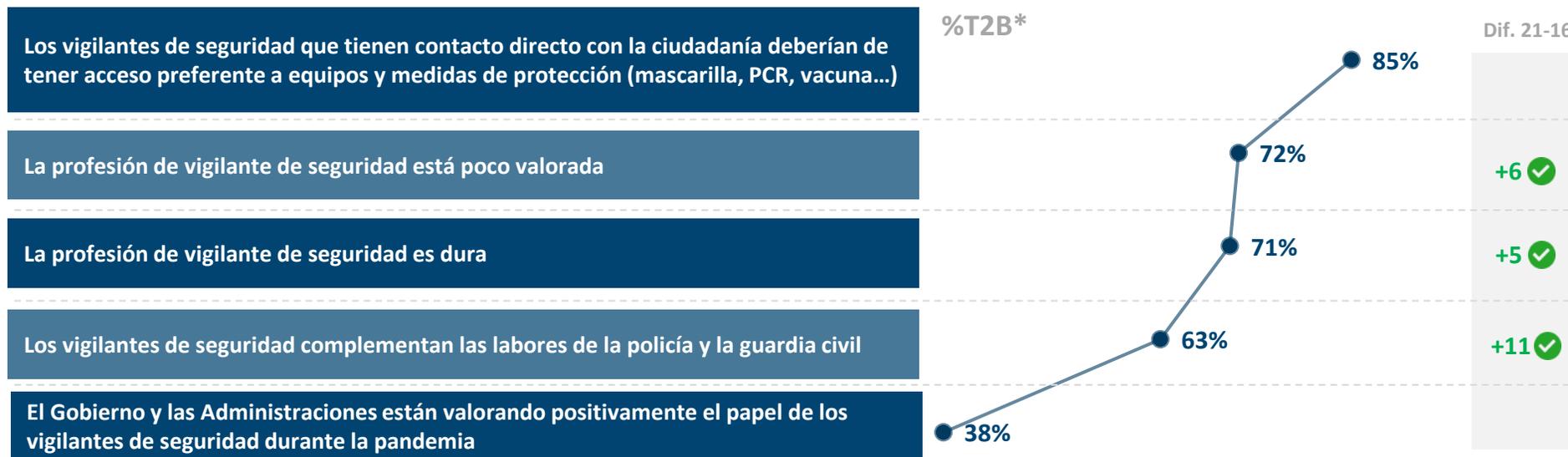
✓ El 84% considera que los vigilantes de seguridad contribuyen a aumentar la seguridad ciudadana, además, los ven como una figura necesaria y unas personas a las que se les puede pedir ayuda (81% ambos). En general, las percepciones sobre los vigilantes de seguridad han aumentado significativamente en positivo respecto a la ola anterior.

\*T2B = "Totalmente de acuerdo" + "De acuerdo"

✓ Diferencia respecto al estudio anterior (diciembre 2016)

**AFIRMACIONES ACERCA DE LOS VIGILANTES**

¿Cuál es tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones...? (Escala de acuerdo) | Base: 1500



El 85% considera que los vigilantes de seguridad deberían tener acceso preferente a equipos y medidas de protección (mascarilla, PCR, vacuna...). Más de 7 de cada 10 afirman que la profesión de vigilante esta poco valorada (72%) y que es dura (71%), ambas significativamente superiores vs 2016.

\*T2B = "Totalmente de acuerdo" + "De acuerdo"

✓ Diferencia respecto al estudio anterior (diciembre 2016)

## PERCEPCIÓN DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD

En los últimos años tu percepción de los vigilantes de seguridad... (Respuesta única) | Base: 1500



**PERCEPCIÓN NETA**  
(Ha mejorado – Ha empeorado)  
**+12**

✓ Un 17% de los encuestados reconoce que ha mejorado su percepción de los vigilantes de seguridad en los últimos años. Al ser más los que sienten que ha mejorado vs. los que afirman que ha empeorado se amplía la percepción neta a +12 desde +2 de 2016 (con 16% mejor y 14% peor)

VALORACIÓN SEGÚN SU LUGAR / POSICIÓN DE TRABAJO

Valora, por favor, en una escala de 0 a 10 donde 0 es la valoración más baja y 10 la valoración más alta, a los vigilantes de seguridad de... (Escala 0-10) | Base: 1500

				Dif. 21-16
Hospitales / Centros de salud			7,2	+1 ✓
Bancos y Cajas de ahorro			7,0	+0,6 ✓
Aeropuertos			7,0	+0,6 ✓
Edificios oficiales			7,0	+0,7 ✓
Centros comerciales / tiendas			6,9	+1 ✓
Oficinas			6,8	+0,8 ✓
Trenes, autobuses y metro			6,5	+0,7 ✓



Mejora la valoración de todos los vigilantes de seguridad. Los de hospitales / centros de salud son los que obtienen mejor valoración (7,2/10), seguidos de bancos/ cajas de ahorro, aeropuertos y edificios oficiales (7,0 en los tres casos).

✓ Diferencia respecto al estudio anterior (diciembre 2016)

# LUGARES EN LOS QUE DEBE HABER SEGURIDAD

Lugares | Competencias | Protección frente a la ley



## LUGARES DONDE DEBE HABER VIGILANTES

¿En qué medida te parecería adecuado que hubiera vigilantes de seguridad en...? (Escala de acuerdo) | Base: 1500

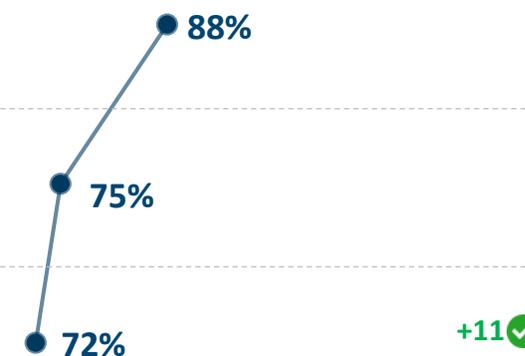
%T2B\*

Dif. 21-16

En lugares de gran concurrencia de personas (centros comerciales, estaciones de tren, autobús...)

En espacios públicos muy concurridos (paseos marítimos, parques, paseos, parques feriales, calles muy comerciales, playas...)

En las calles y zonas comerciales de las ciudades



Al 88% le parecería adecuado que hubiera vigilantes de seguridad en lugares de gran concurrencia de personas, seguido de los espacios públicos abiertos muy concurridos (75%) y de calles y zonas comerciales de ciudades (72%).

\*T2B = "Muy adecuado" + "Bastante adecuado"



Diferencia respecto al estudio anterior (diciembre 2016)

## COMPETENCIAS

Y en concreto, ¿en qué medida te parece adecuado que estos vigilantes de seguridad tengan las siguientes competencias...? (Escala 1-5) | Base han marcado Muy adecuado o Bastante adecuado: 776

### Las calles de las ciudades en general

Vigilar las calles para disuadir a posibles delincuentes



%T2B

Dif. 21-16

96%

-

En caso de agresión intervenir inmovilizando al agresor



95%

-

Retener a presuntos delincuentes hasta la llegada de la policía



94%

-

Control de aforo/ distanciamiento social/ medición de la temperatura corporal...



94%

Pedir documentación a sospechosos



72%

+2

Muy adecuado

Adecuado

No lo sé

Poco adecuado

Nada adecuado



El 96% considera adecuado que los vigilantes de seguridad de las calles de las ciudades tengan la competencia de vigilar para disuadir a los posibles delincuentes. Así como, intervenir inmovilizando al agresor (95%), retener a los presuntos delincuentes hasta la llegada de la policía y controlar el aforo/ distanciamiento social (94% ambos).

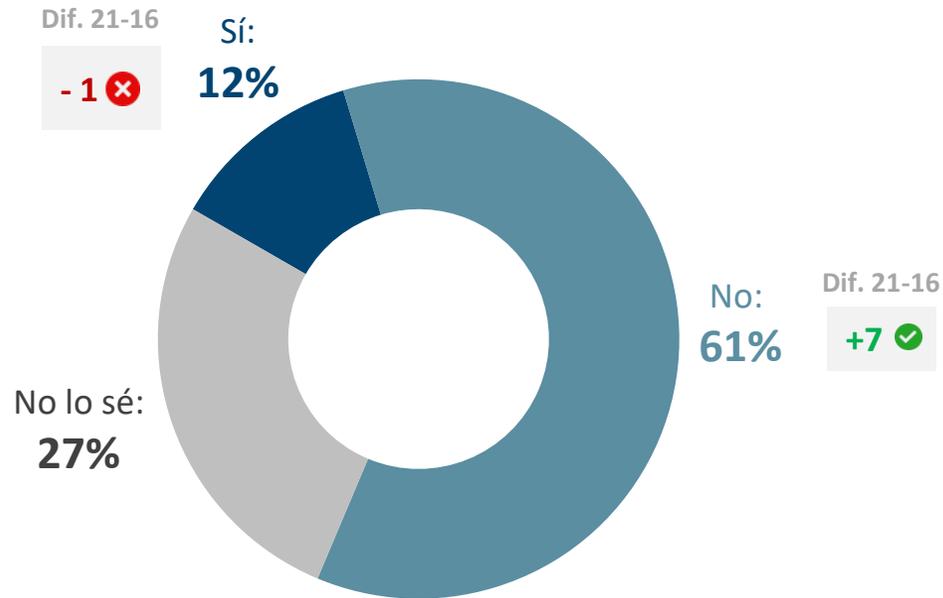
\*T2B = "Muy adecuado" + "Bastante adecuado"



Diferencia respecto al estudio anterior (diciembre 2016)

## PROTECCIÓN FRENTE A LA LEY

¿Crees que la ley protege suficientemente a los vigilantes de seguridad de las posibles agresiones que puedan sufrir de un presunto delincuente? (Respuesta única) | Base: 1500

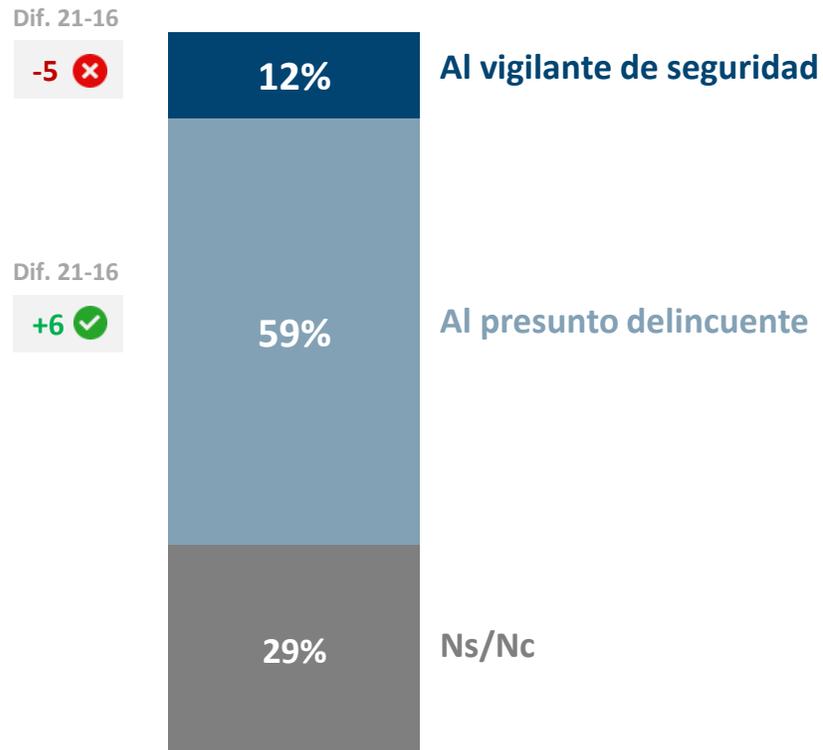


Más 3 de cada 5 creen que la ley no protege suficientemente bien a los vigilantes de seguridad (61%), aumentando +7 puntos respecto al estudio anterior. Se reduce el porcentaje de lo que piensan que sí están suficientemente protegidos.

✓ ✗ Diferencia respecto al estudio anterior (diciembre 2016)

## ¿A QUIÉN PROTEGE MÁS LA LEY?

¿Y a quién crees que protege más la ley: al presunto delincuente o al vigilante de seguridad mientras realiza su trabajo? (Respuesta única) | Base: 1500



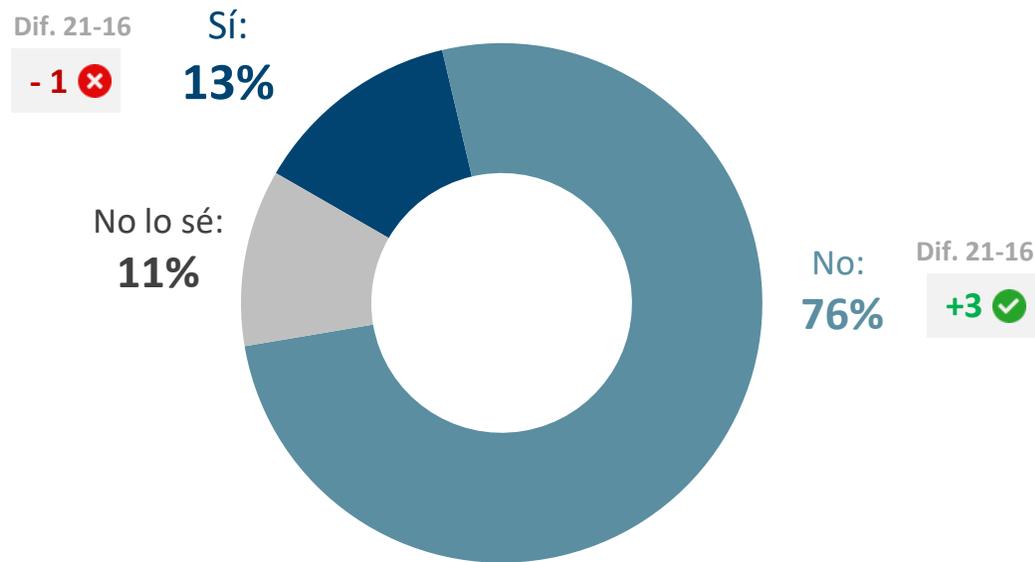
El 59% opina que la ley protege más al presunto delincuente que a los vigilantes de seguridad, aumentando también significativamente respecto a diciembre de 2016. Por el contrario, se reduce el porcentaje de los que creen que la ley protege más al vigilante de seguridad.

✓ X Diferencia respecto al estudio anterior (diciembre 2016)

# RECONOCIMIENTO SOCIAL DE LA PROFESIÓN



## RECONOCIMIENTO SOCIAL DE LA PROFESIÓN

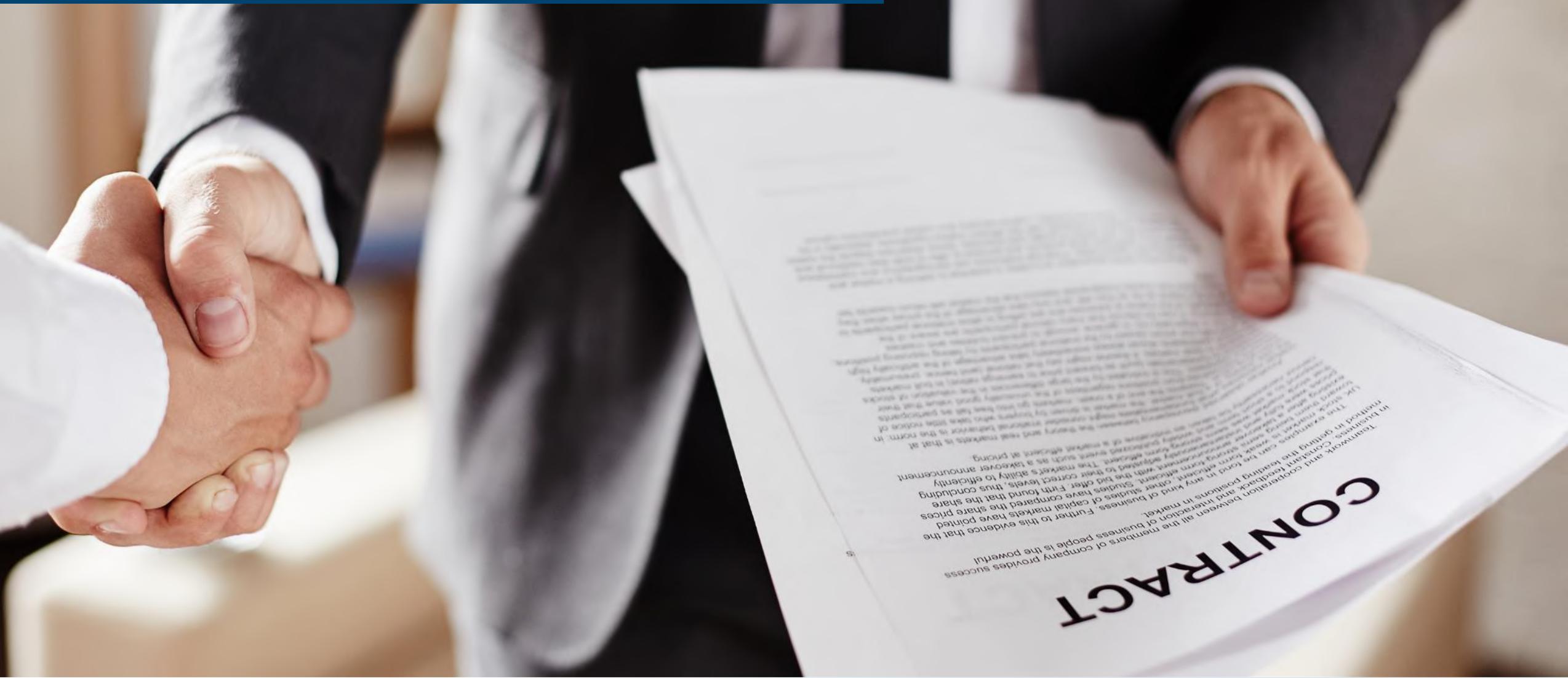


El 76% cree que la profesión de vigilante de seguridad no tiene el reconocimiento social adecuado, en línea con la valoración del estudio realizado en diciembre de 2016.

✅ ❌ Diferencia respecto al estudio anterior (diciembre 2016)

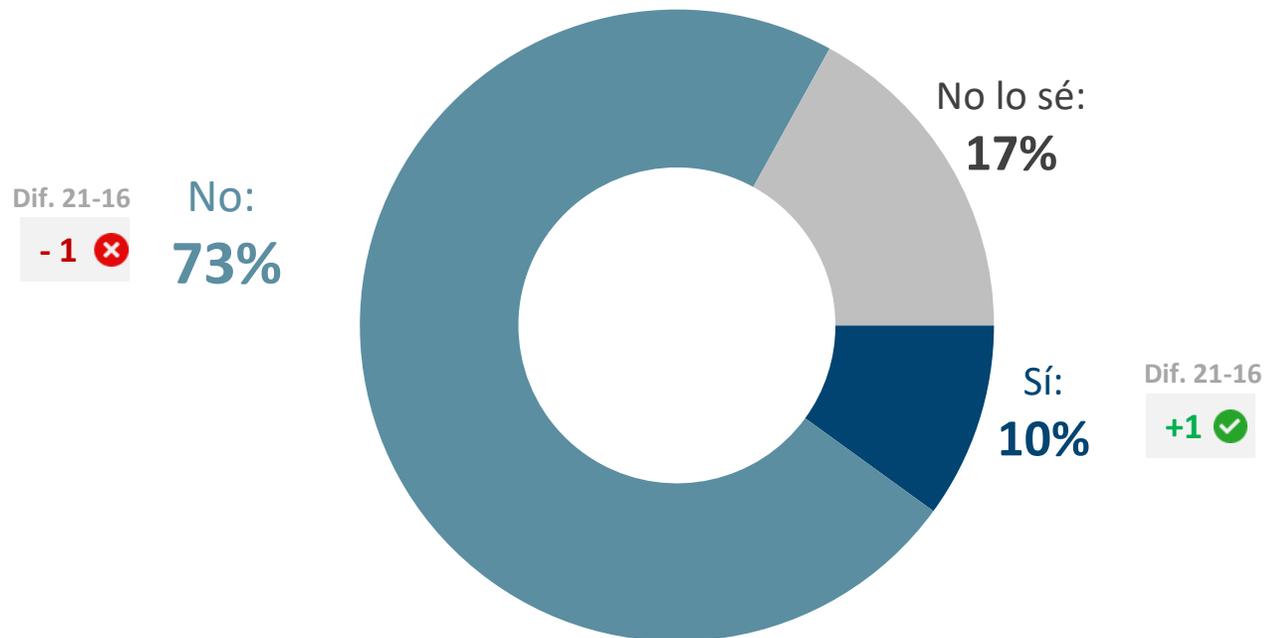
# CRITERIOS DE CONTRATACIÓN

Valoración económica de la profesión | Conocimiento | Trato por parte de la administración | Nuevas tecnologías | Media Europea



## VALORACION ECONÓMICA DE LA PROFESIÓN

¿Crees que un servicio de seguridad privada se debe contratar exclusivamente por el precio ofertado (euros/h.) sin tener en cuenta suficientemente la calidad del servicio proporcionado? (Respuesta única) | Base: 1500



Casi 3 de cada 4 encuestados (73%) creen que el servicio de seguridad privada no debería contratarse exclusivamente por el precio ofertado.

✓ ✗ Diferencia respecto al estudio anterior (diciembre 2016)

## CONOCIMIENTO

¿Crees que la gente conoce estos datos? (Respuesta única) | Base: 1500

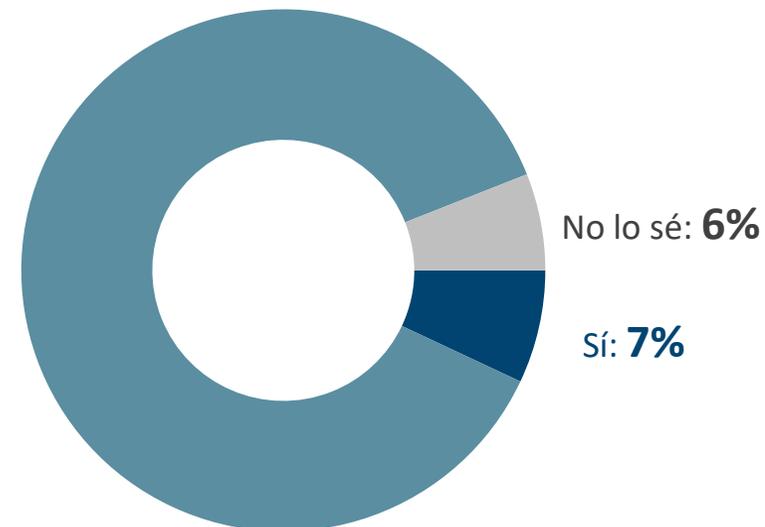


La **Seguridad Privada** es un sector industrial que **contribuye al PIB nacional**, da trabajo a más de **100.000 profesionales** (cerca del 90% con contrato indefinido) y con una gran capacidad de generación de empleo en la mayor parte de tramos de edad.

No:  
**87%**

Dif. 21-16

- 4

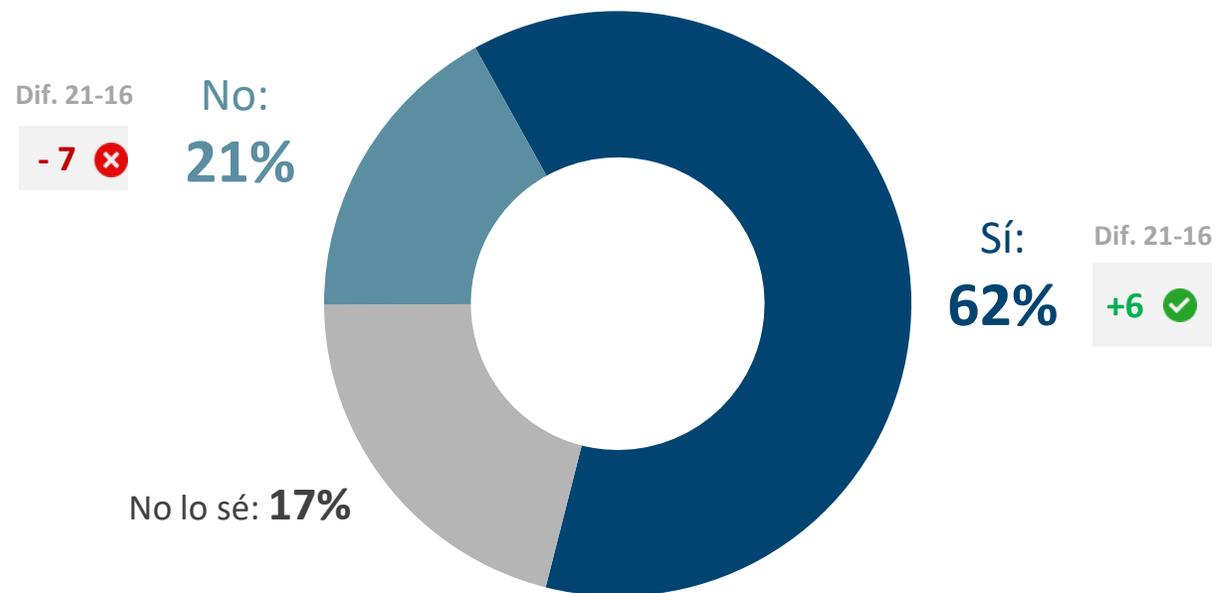


Casi 9 de cada 10 (87%) desconocen la aportación del sector de seguridad privada a la sociedad española, disminuyendo significativamente 4 puntos vs a diciembre de 2016.

Diferencia respecto al estudio anterior (diciembre 2016)

## TRATO POSITIVO POR PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN

¿Entiendes que un sector de estas características debería contar con un diferenciado tratamiento positivo por parte de la administración? (Respuesta única) | Base: 1500

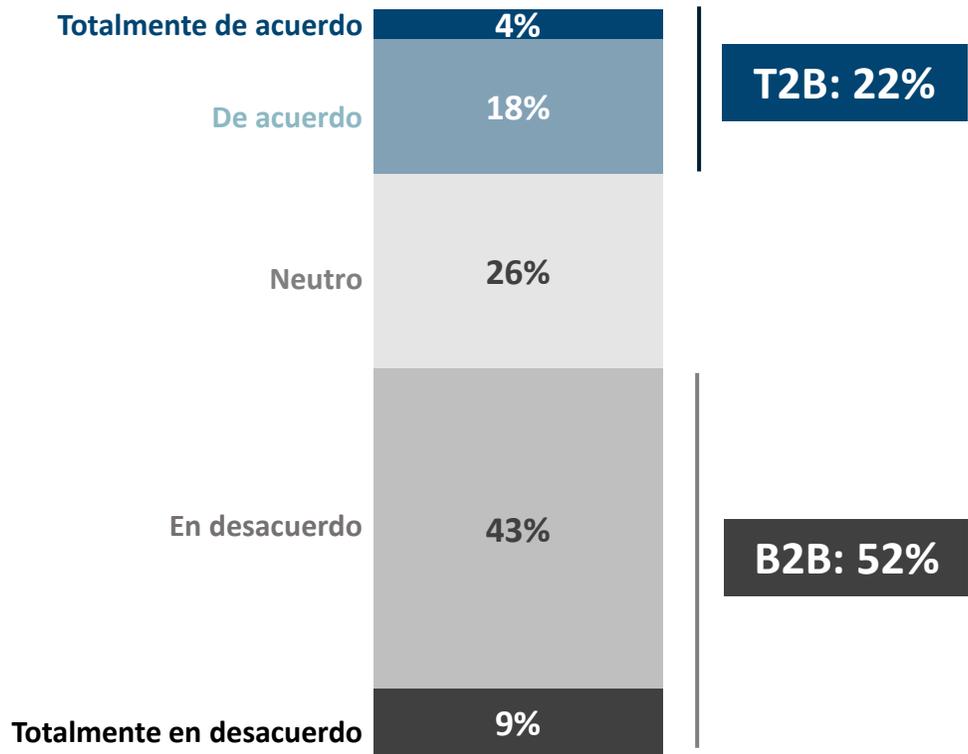


El 62% considera que el sector debería contar con un diferenciado tratamiento positivo por parte de la administración, aumentando significativamente más que en el estudio de 2016 (+6 puntos).

✓ ✗ Diferencia respecto al estudio anterior (diciembre 2016)

## NUEVAS TECNOLOGÍAS

¿Crees que las nuevas tecnologías acabarán sustituyendo a los Vigilantes de Seguridad? (Escala de acuerdo) | Base: 1500



Más de la mitad de los encuestados (52%) afirman no estar de acuerdo con que las nuevas tecnologías acaban sustituyendo a los vigilantes de seguridad.

**MEDIA EUROPEA**

En Europa hay una media de 1 Vigilante de Seguridad por cada 250 habitantes, en España 1 por cada 600, ¿crees que es suficiente o tratarías de ir acercándonos a la media? (Respuesta única) | Base: 1500



**3 de cada 4 (75%) creen que no hay suficientes vigilantes por habitante en España y que habría que acercarlo a la media europea, significativamente más que en el estudio anterior.**

✅ ❌ Diferencia respecto al estudio anterior (diciembre 2016)

# CONCLUSIONES

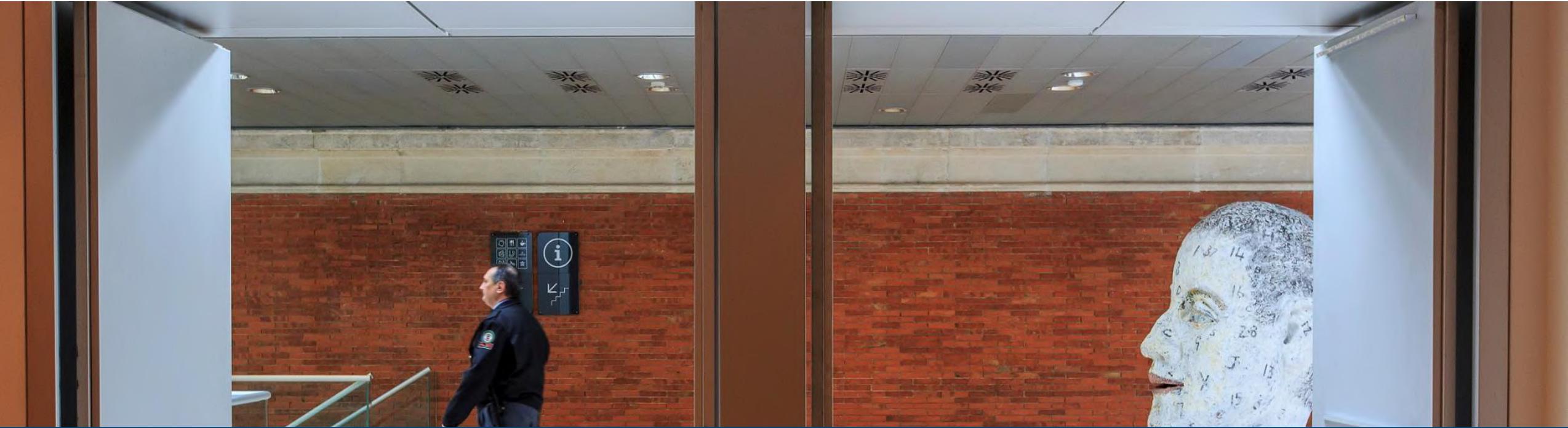


# ANÁLISIS DEL SECTOR DE SEGURIDAD PRIVADA

**Nueve de cada diez españoles se siente más seguro en los lugares en los que hay presencia de Vigilantes de Seguridad Privada**



- La sensación de seguridad que genera la presencia de Vigilantes de Seguridad **ha aumentado desde el estudio anterior hasta el 86%** (desde el 79% en 2016).
- Con respecto a la pandemia, **un 85%** cree que los profesionales de la Seguridad Privada que estén en contacto directo con ciudadanos deberían tener **acceso preferente a medidas de protección contra el COVID-19, como la vacuna**.
- Ha crecido hasta el **75% la cifra de personas que tiene una opinión buena o muy buena** de los Vigilantes de Seguridad y un 17% reconoce que su percepción ha mejorado en los últimos años.
- **El 88% de los ciudadanos vería adecuada una mayor presencia de Vigilantes de Seguridad** en lugares de gran concurrencia, como centros comerciales, estaciones de tren o autobús, las 24 horas del día.
- La convicción de que no hay suficientes Vigilantes de Seguridad en España sigue existiendo y **el 75% opina que habría que acercar la cifra española de profesional por habitante (600) a la media europea (250)**.



GRACIAS