



ASOCIACIÓN PROFESIONAL DE COMPAÑÍAS
PRIVADAS DE SERVICIOS DE SEGURIDAD

ACTUALIZACIÓN ESTUDIO DE OPINIÓN DE LA SOCIEDAD SOBRE LA SEGURIDAD



Informe de Resultados

Enero de 2010



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



ANALISIS E INVESTIGACION

Estudios de Mercado, Marketing y Opinión

Miembro asociado a

Asociación Nacional
de Empresas de Investigación
de Mercados y Opinión Pública

aedemo
asociación española de estudios
de mercado, marketing y opinión

Proyecto nº:

09-110 / 5018-1

Cliente:

APROSER

Título del Estudio:

**ACTUALIZACIÓN ESTUDIO DE OPINIÓN DE LA
SOCIEDAD DE LA SEGURIDAD**

Informe de Resultados

Fecha:

Enero de 2010

Sistema de Gestión de la Calidad:

- Certificado para el servicio de Investigación de Mercados y Opinión: A50/ 000005
- Según Norma ISO 20252
- Código ICC/ ESOMAR
- Sistema Aneimo de Calidad de Captaciones (SACC)



Metodología	-----	4
Contacto con los vigilantes de seguridad		7
Efectos de los vigilantes de seguridad en la sensación de seguridad		11
Imagen y valoración de los vigilantes de seguridad		15
Lugares en los que debe haber seguridad		30
Competencias de los vigilantes de seguridad		33

Metodología

FICHA TÉCNICA

- ❑ **Ámbito:** Península, Islas Canarias y Baleares
- ❑ **Universo:** Población española mayor de 18 años.
- ❑ **Tipo de entrevista:** Telefónica asistida por CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*)
- ❑ **Cuestionario:** Semiestructurado
- ❑ **Muestra:** 1722 entrevistas.
- ❑ **Diseño muestral:** Se ha realizado una afijación no proporcional por Comunidad Autónoma con un sistema corrector de cuotas de sexo y edad. La distribución de las encuestas es la siguiente:

	Universo	Muestra real	Error Muestral(*)
Andalucía	8.059.461	100	9,80%
Aragón	1.296.655	101	9,75%
Asturias	1.074.862	100	9,80%
Baleares	1.030.650	100	9,80%
Canarias	2.025.951	104	9,61%
Cantabria	572.824	100	9,80%
Castilla-La Mancha	1.977.304	100	9,80%
Castilla y León	2.528.417	100	9,80%
Cataluña	7.210.508	100	9,80%
Extremadura	1.089.990	103	9,66%
Galicia	2.772.533	101	9,75%
Madrid	6.081.689	101	9,75%
Navarra	605.876	105	9,56%
País Vasco	2.141.860	101	9,75%
Murcia	1.392.117	102	9,70%
La Rioja	308.968	101	9,75%
Valencia	4.885.029	103	9,66%
TOTAL	45.054.694	1722	3,16%(**)

(*)Nota: Los errores muestrales se han calculado en el supuesto de muestreo aleatorio simple para $p=q=0,5$ y un intervalo de confianza del 95% y población infinita.

(**)Nota: El error total ha sido calculado según la formula de error total para una muestra con un sistema de afijación no proporcional, en el supuesto de muestreo aleatorio simple para un $p=q$ y un intervalo de confianza del 95% y población infinita.

FICHA TÉCNICA

- ❑ **Ponderación:** Los resultados totales han sido equilibrados al peso poblacional de cada segmento por Comunidades Autónomas.
- ❑ **Trabajo de campo:** Del 16 al 30 de Diciembre de 2009.
- ❑ **Anonimato y confidencialidad:** Se ha garantizado el absoluto anonimato de las respuestas de los entrevistados que serán utilizadas únicamente en la confección de tablas estadísticas.
- ❑ **Control de Calidad:** de acuerdo a la Norma ISO 20252 y el código de conducta ICC/ESOMAR.

Contacto con los vigilantes de seguridad

CONTACTO CON LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD

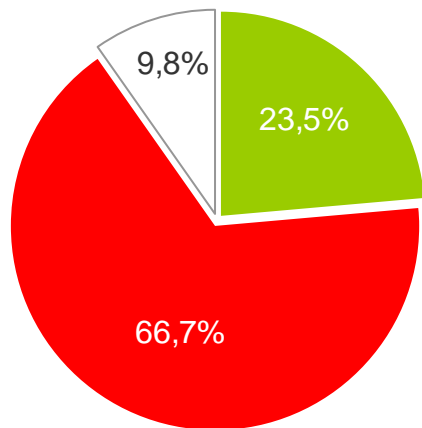
- Hay una mayor presencia de vigilantes de seguridad en los lugares en los que pasan habitualmente su tiempo de ocio los españoles (39,7%).

Por su parte, un 23,5% afirma que en sus trabajos disponen de este tipo de profesionales y un 6,5% en sus casas, bloques o urbanizaciones.

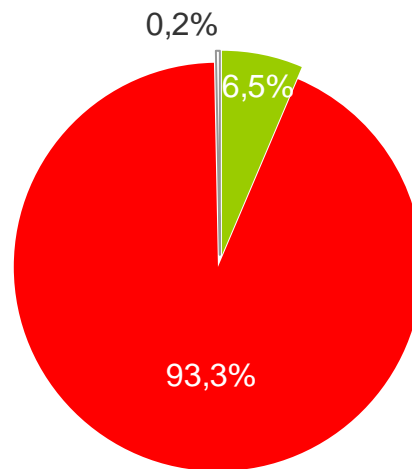
- Aquellos que no tienen contacto con vigilantes de seguridad en su entorno, si pudiesen, contratarían este servicio, principalmente, para los lugares donde disfrutan de su tiempo de ocio (41,5%), seguido en menor medida por los hogares (34,3%) y el lugar de trabajo (30,7%).

ENTORNO EN LOS QUE HAY VIGILANTES DE SEGURIDAD

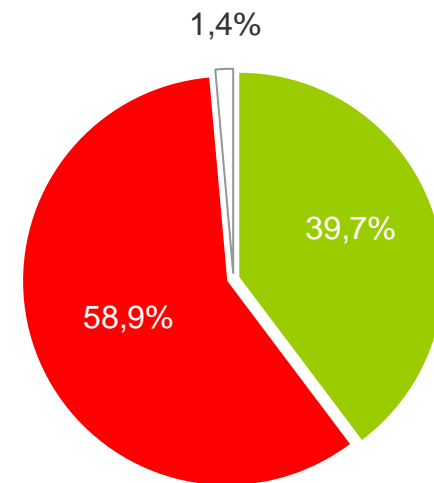
En su trabajo



En su casa, bloque o urbanización



En los lugares en los que pasa habitualmente su tiempo de ocio



■ Sí hay vigilantes
 ■ No hay vigilantes
 Ns/Nc

Base: Total Muestra

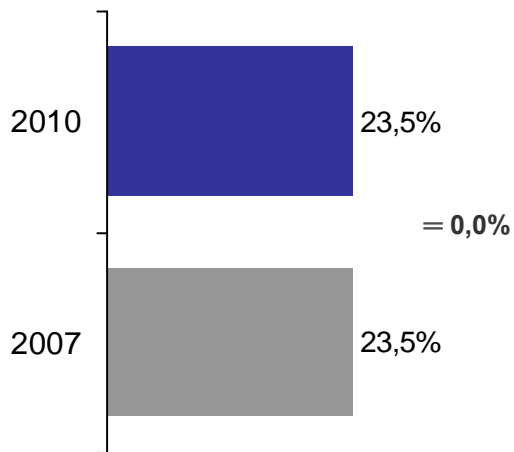
Dentro de su entorno, indique en qué sitios o lugares hay vigilantes de seguridad...

ENTORNO EN LOS QUE HAY VIGILANTES DE SEGURIDAD

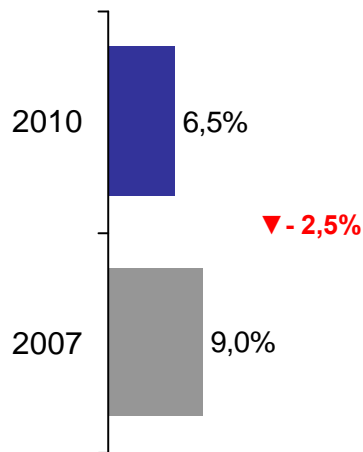
Evolución 2007 - 2010

% de *SÍ* hay vigilantes

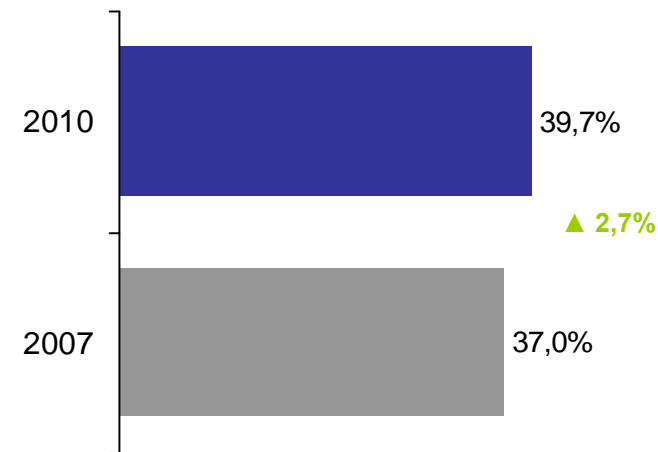
En su trabajo



En su casa, bloque o urbanización



En los lugares en los que pasa habitualmente su tiempo de ocio



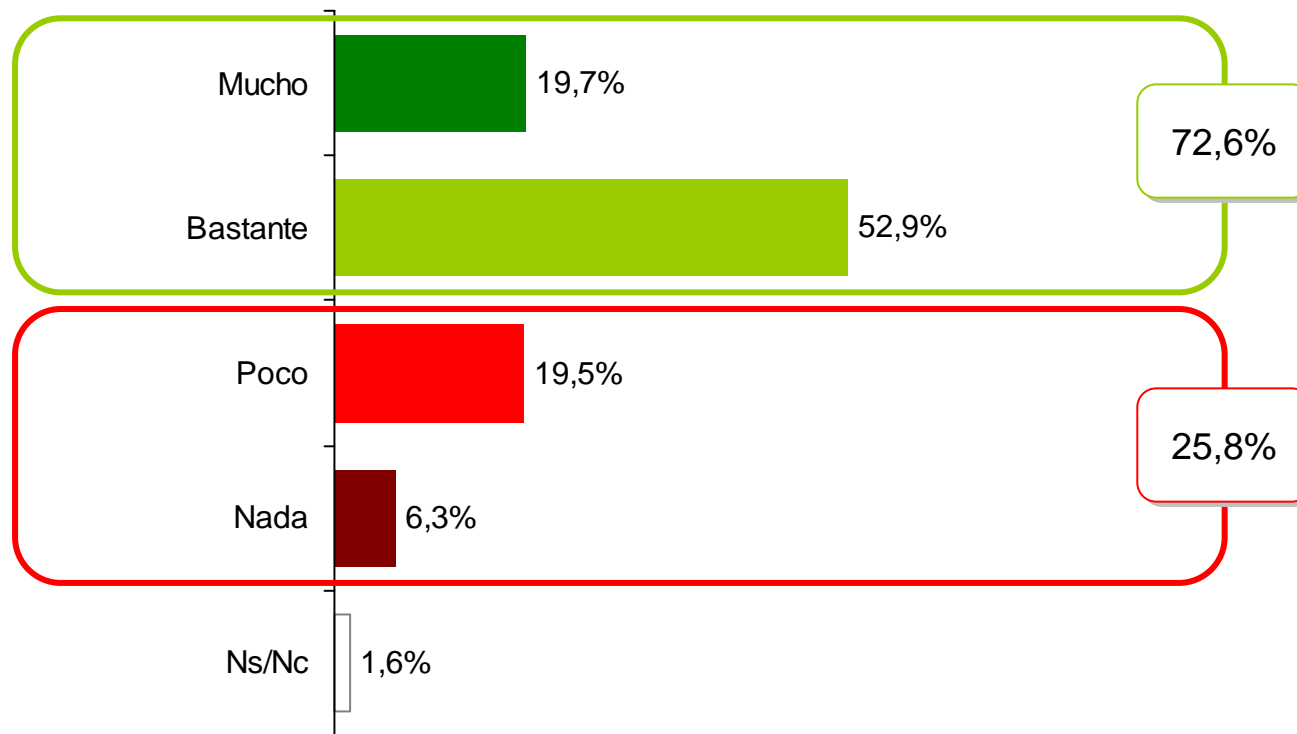
■ 2010 (1.722 casos)
■ 2007 (1.701 casos)

Efectos de los vigilantes de seguridad en la sensación de seguridad

EFECTOS DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD

- El 72,6% de los españoles entrevistados afirman que cuando van a un sitio en el que hay vigilantes de seguridad, se sienten más seguros.
- Además, esta influencia positiva de la seguridad privada ha aumentado ligeramente respecto al 2007.

INFLUENCIA DE LOS VIGILANTES EN LA SENSACIÓN DE SEGURIDAD

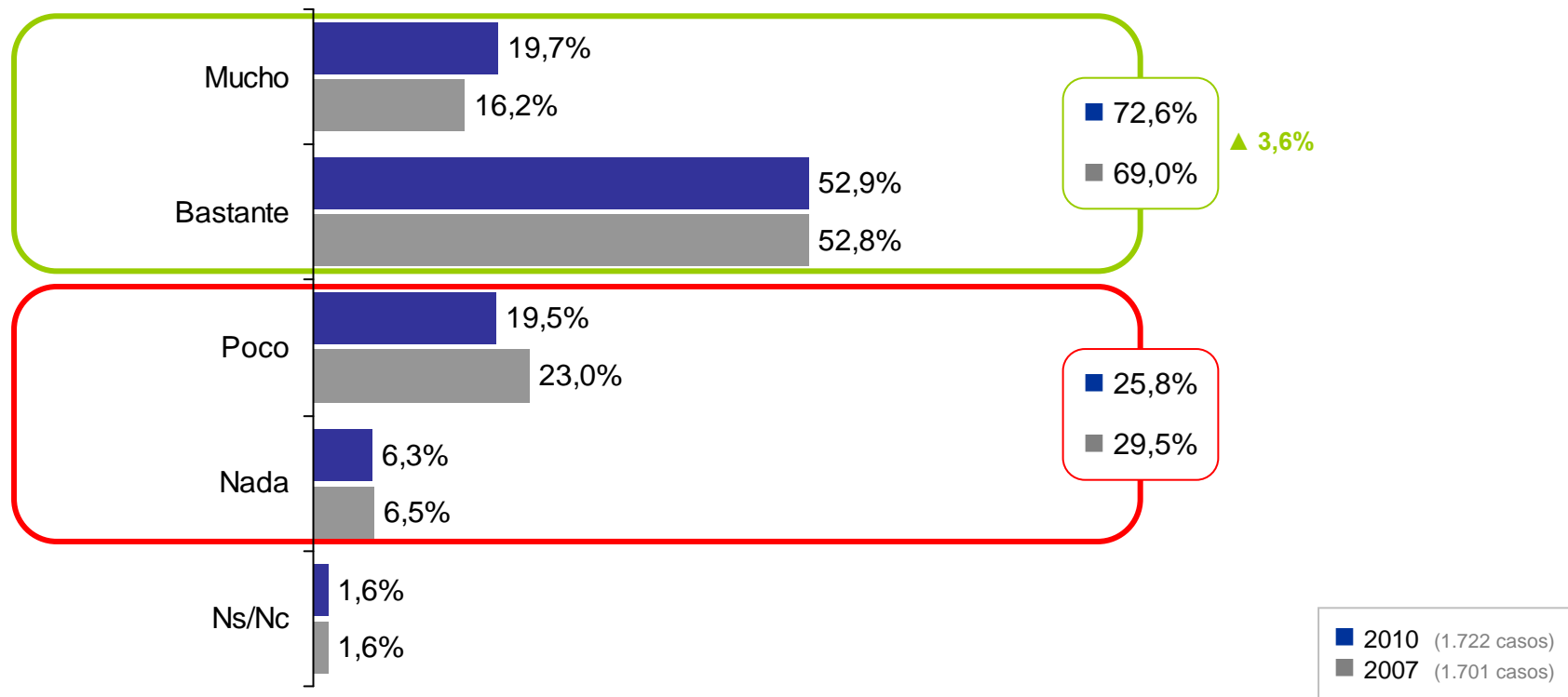


Base: Total Muestra

Cuando usted va un sitio en el que hay vigilantes de seguridad ¿en qué medida se siente usted más seguro?

INFLUENCIA DE LOS VIGILANTES EN LA SENSACIÓN DE SEGURIDAD

Evolución 2007 - 2010



Cuando usted va un sitio en el que hay vigilantes de seguridad ¿en qué medida se siente usted más seguro?

Imagen y valoración de los vigilantes de seguridad

IMAGEN Y VALORACIÓN DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD

- ❑ Un 63,3% de los españoles tienen una opinión positiva o muy positiva de las empresas de seguridad privada. Además, es una opinión que ha mejorado en los últimos años.

- ❑ Si bien las empresas de seguridad proyectan una buena imagen, cabe decir que los propios vigilantes la mejoran: 3 de cada 4 españoles tiene una buena o muy buena opinión de este tipo de profesionales.

Al igual que en las empresas de seguridad, la opinión de los vigilantes ha mejorado respecto al 2007 (sobre todo en el caso de los españoles más adultos).

- ❑ Se observan ciertas diferencias en función del contacto con vigilantes. En este sentido, manifiestan una opinión más positiva los españoles que tienen algún contacto con vigilantes de seguridad (es decir, que dispongan de estos profesionales en sus casas, trabajos o lugares habituales de ocio).

- ❑ Para los españoles entrevistados, lo mejor que tienen los vigilantes es que son unos *agentes que dan seguridad a los ciudadanos*. En menor medida, también hacen mención a la atención y amabilidad en el trato que dispensan; y a que son unas personas que están dispuestas a ayudar.

IMAGEN Y VALORACIÓN DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD

- ❑ En el 2007, además de la seguridad que transmitían los vigilantes, los españoles también valoraban positivamente la presencia de estos profesionales.

- ❑ Respecto al papel que juegan los vigilantes de seguridad, el 76% de los españoles creen que estos profesionales son *algo necesario para la sociedad*; y en menor medida, consideran que *son personas a las que se les puede pedir ayuda*.

Con lo que están menos de acuerdo los españoles es con el hecho de que *los vigilantes son una garantía para la seguridad de los ciudadanos* (61,6%).

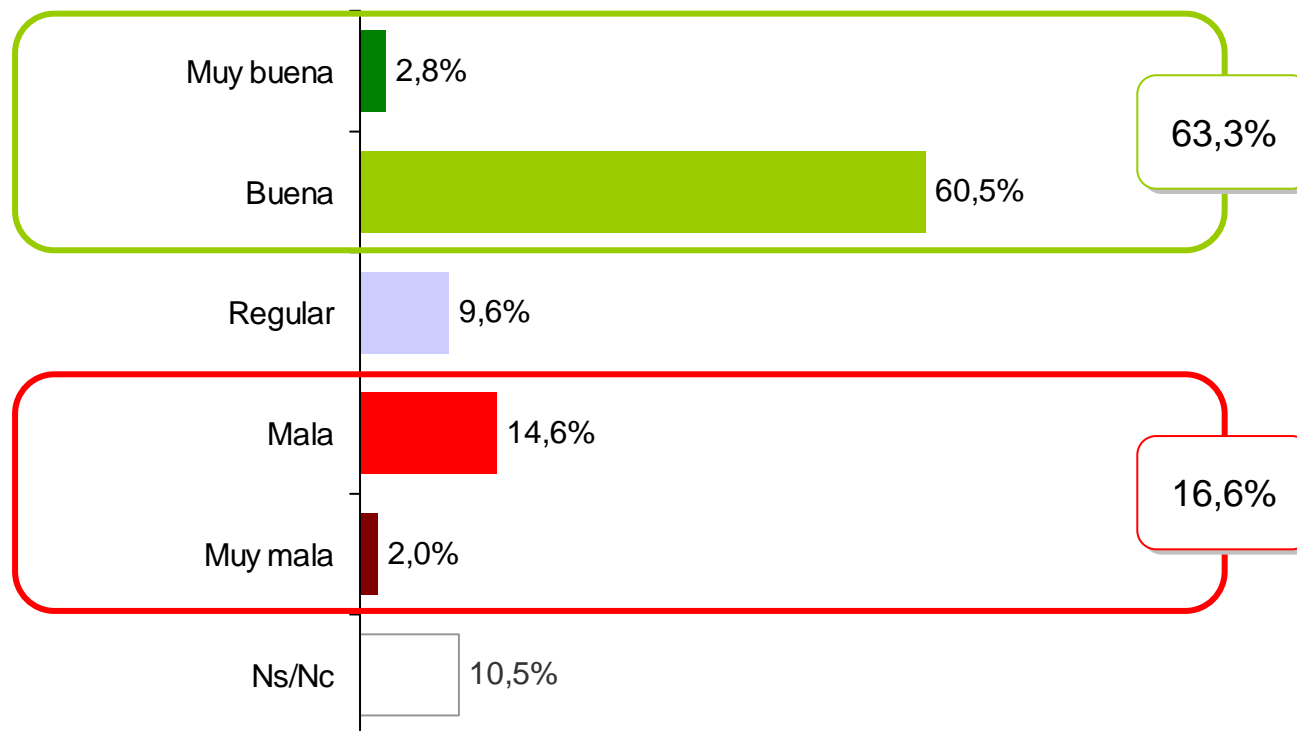
- ❑ Por otra parte, los españoles entrevistados consideran que *la gente ve en los vigilantes de seguridad una figura de autoridad* (57,9%)

Por otro lado, un mayor porcentaje de los mismos opina que complementan las labores de la Policía (61,6%).

IMAGEN Y VALORACIÓN DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD

- En general, los españoles valoran positivamente a los vigilantes de seguridad (6,33 en una escala de 10 puntos); siendo la *cercanía al ciudadano* el aspecto que recibe una puntuación menos favorable.
- Los españoles valoran de forma más positiva a los cuerpos de seguridad que a los vigilantes de seguridad.
- Al contraponer las valoraciones de ambos profesionales de la seguridad, se observa que las mayores diferencias o ventajas de los cuerpos de seguridad frente a los vigilantes están en la formación y en la cercanía al ciudadano.

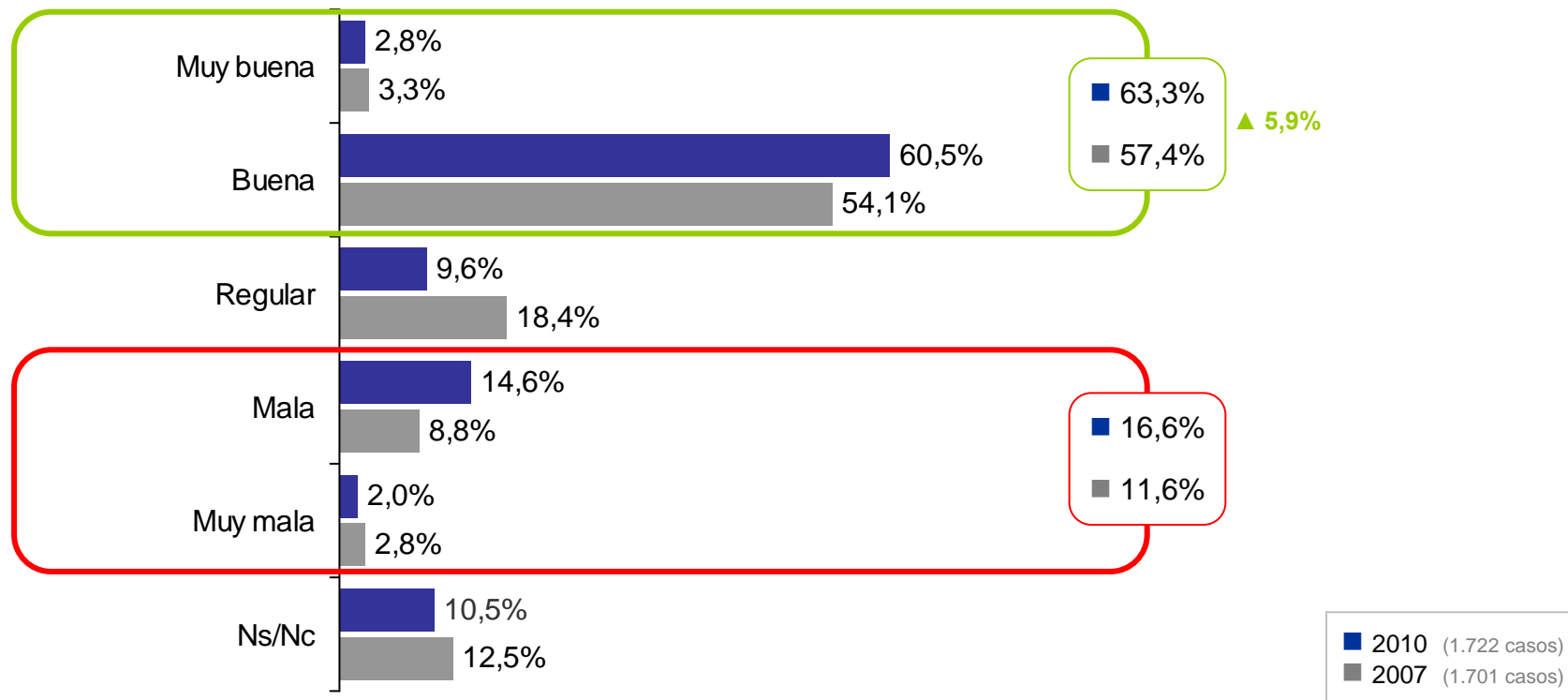
OPINIÓN GENERAL DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD



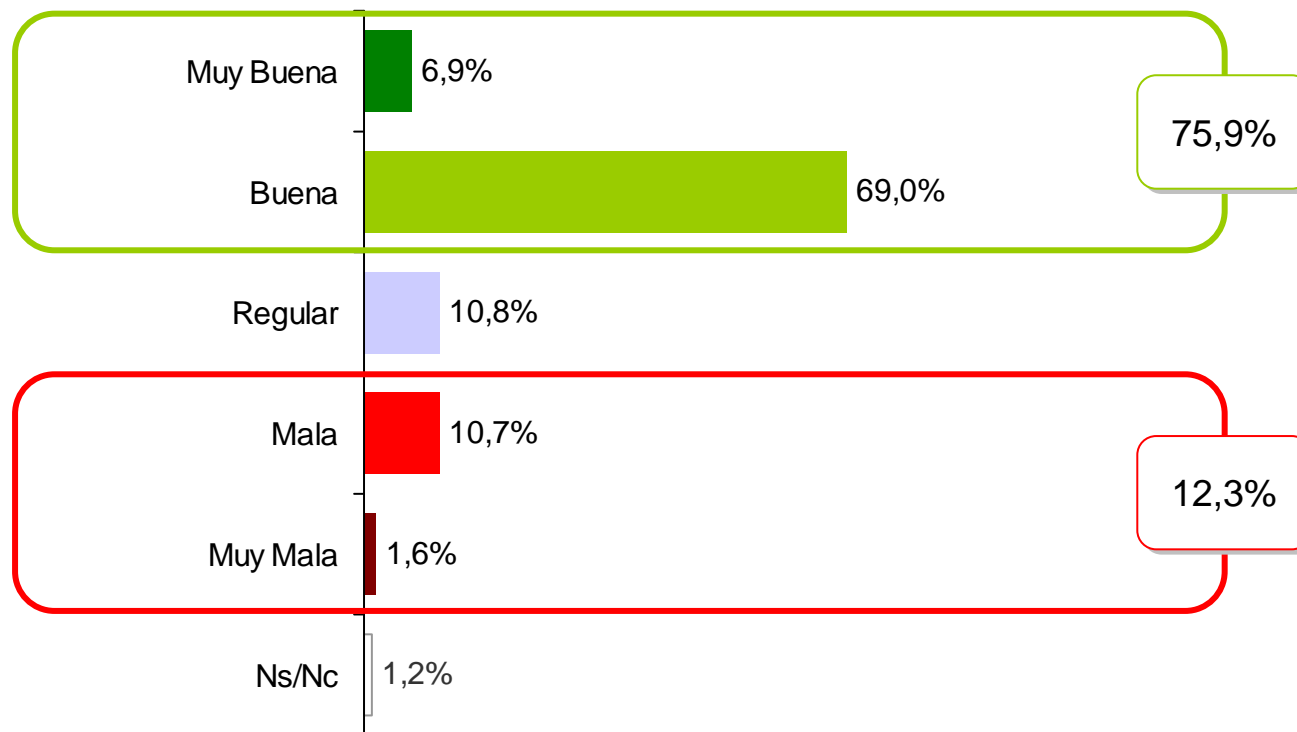
Base: Total Muestra

OPINIÓN GENERAL DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD

Evolución 2007-2010



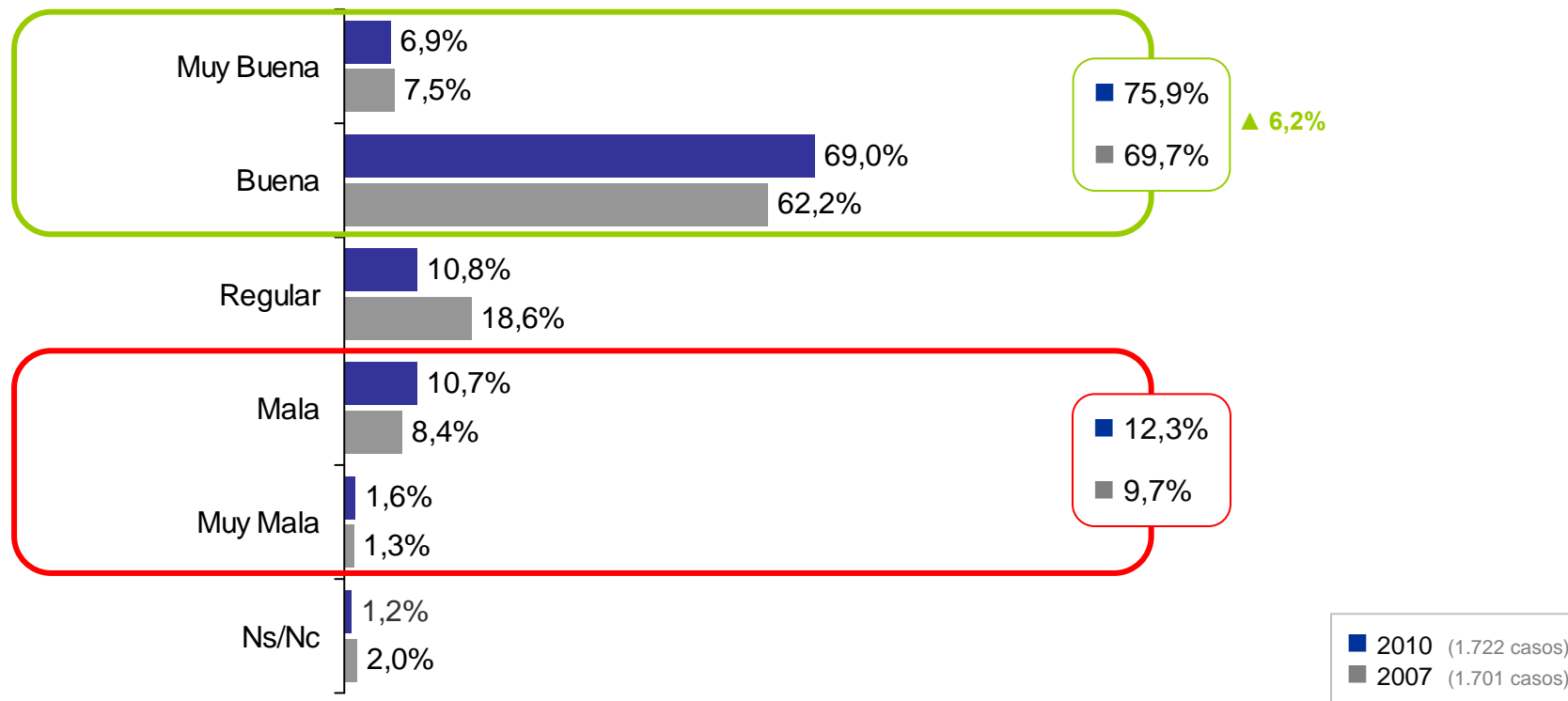
OPINIÓN GENERAL ACERCA DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD



Base: Total Muestra

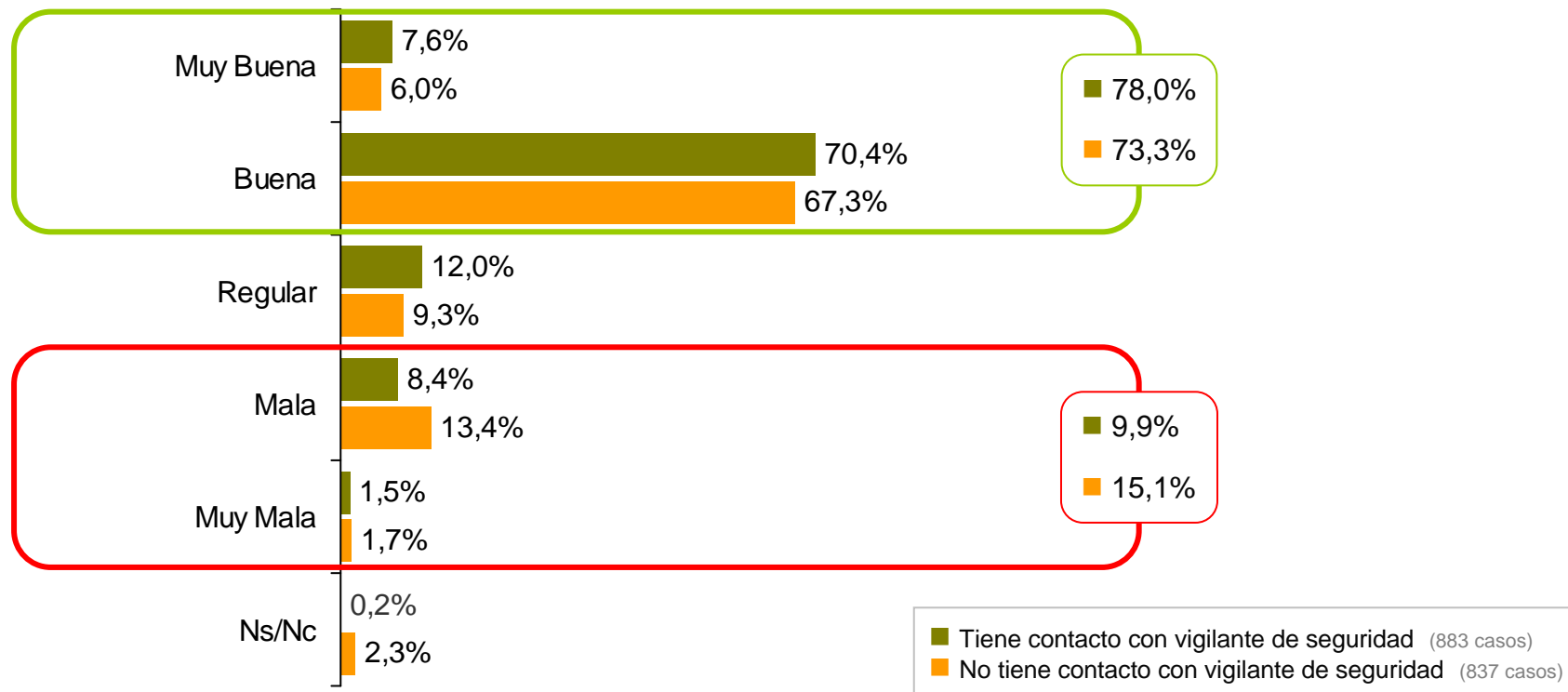
OPINIÓN GENERAL ACERCA DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD

Evolución 2007 - 2010



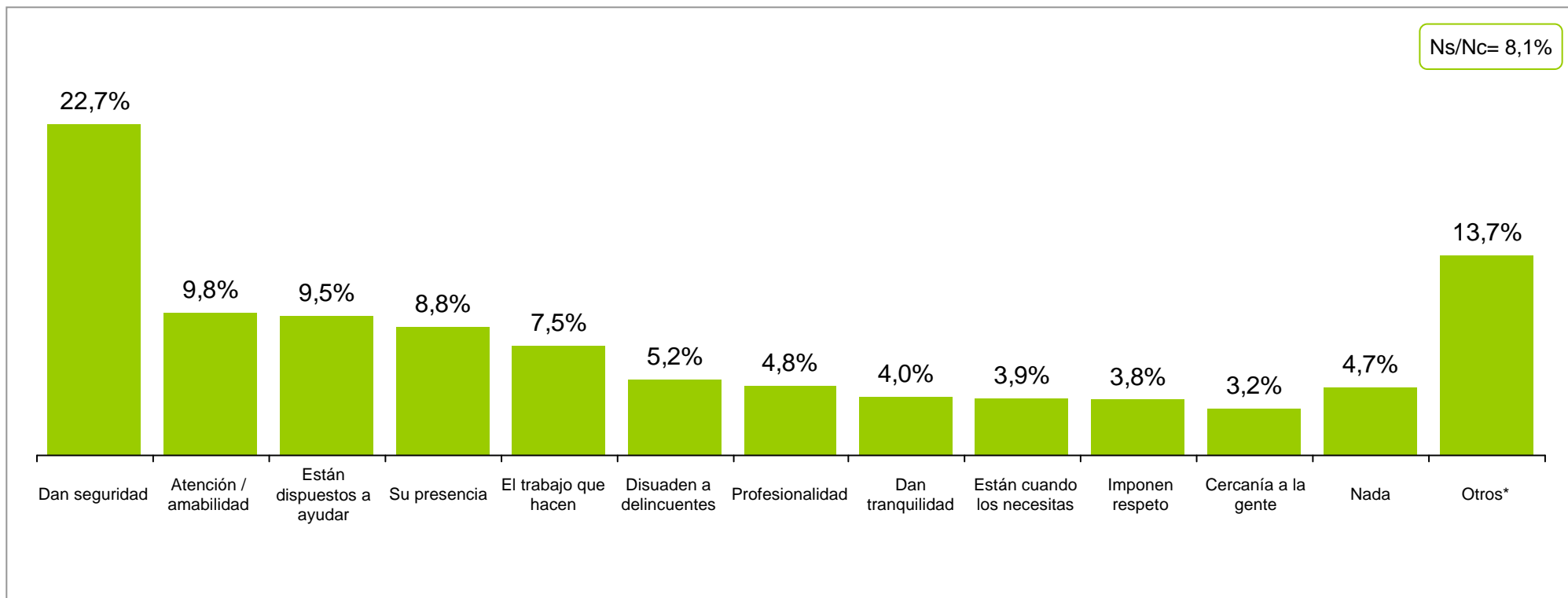
OPINIÓN GENERAL ACERCA DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD

Según contacto con vigilante de seguridad



ASPECTOS POSITIVOS DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD

Respuesta múltiple: la suma de los porcentajes es superior al 100%



*NOTA: Se han agrupado todas las menciones inferiores a 2,8%

Base: Total Muestra

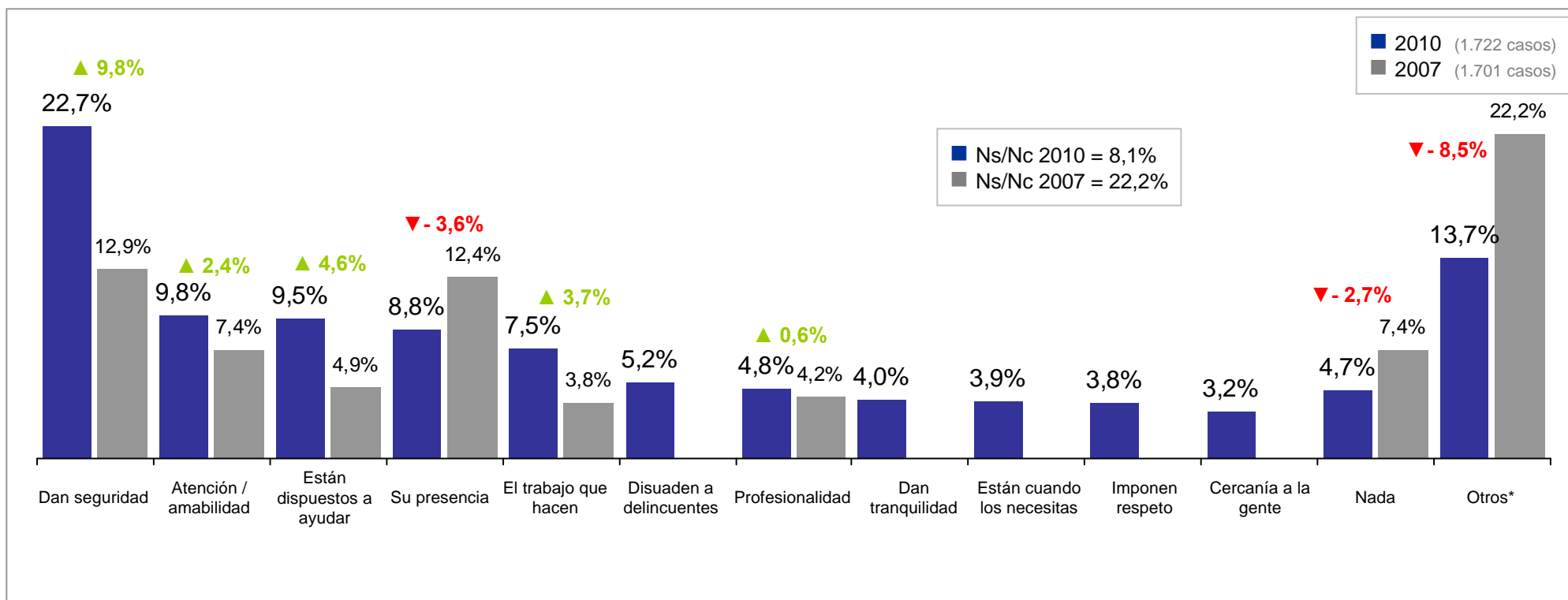
En su opinión, ¿qué es lo mejor de los vigilantes de seguridad? (RESPUESTA ESPONTÁNEA)



ASPECTOS POSITIVOS DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD

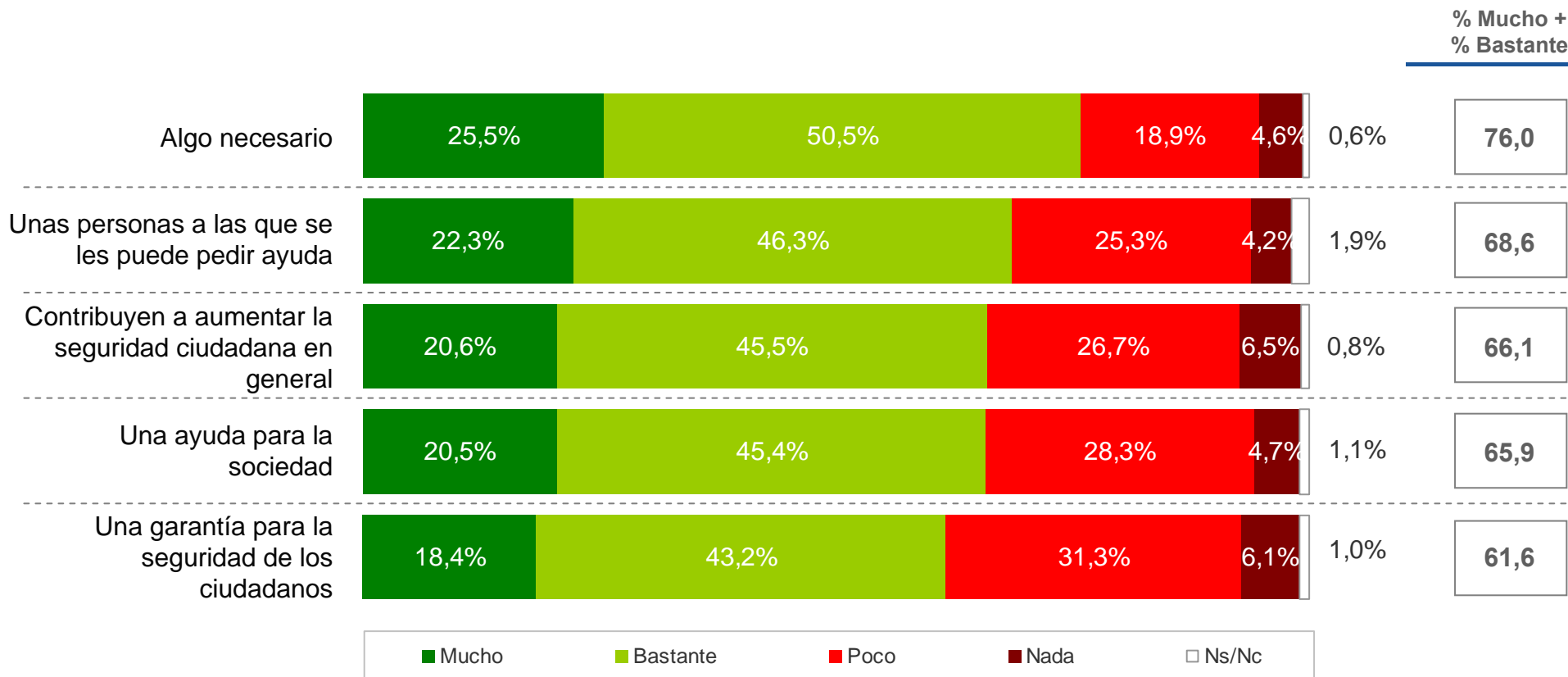
Evolución 2007 - 2010

Respuesta múltiple: la suma de los porcentajes es superior al 100%



*NOTA: Se han agrupado todas las menciones inferiores a 2,8%

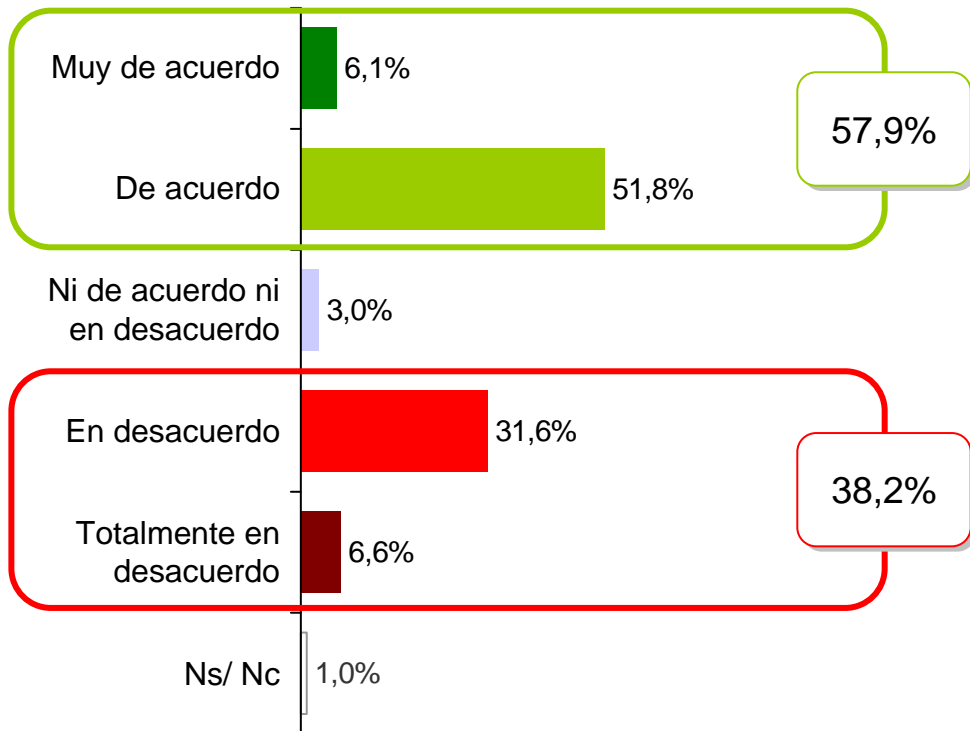
EL PAPEL DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD



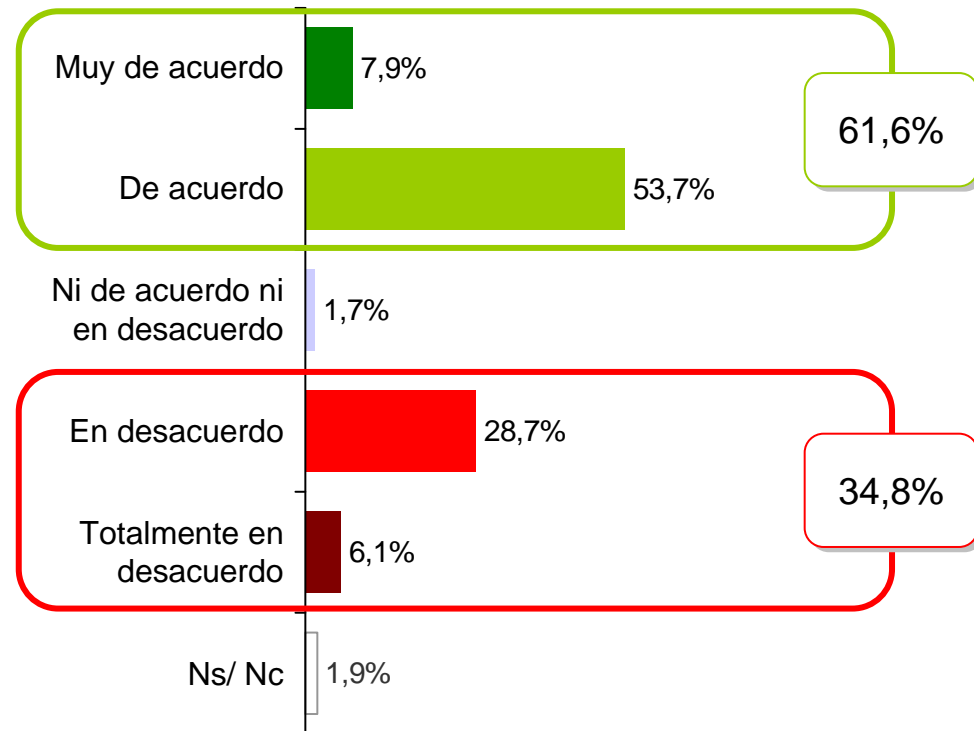
Base: Total Muestra

PERCEPCIÓN DE LA PROFESIÓN DE VIGILANTE DE SEGURIDAD

La gente ve en los vigilantes de seguridad una figura de autoridad

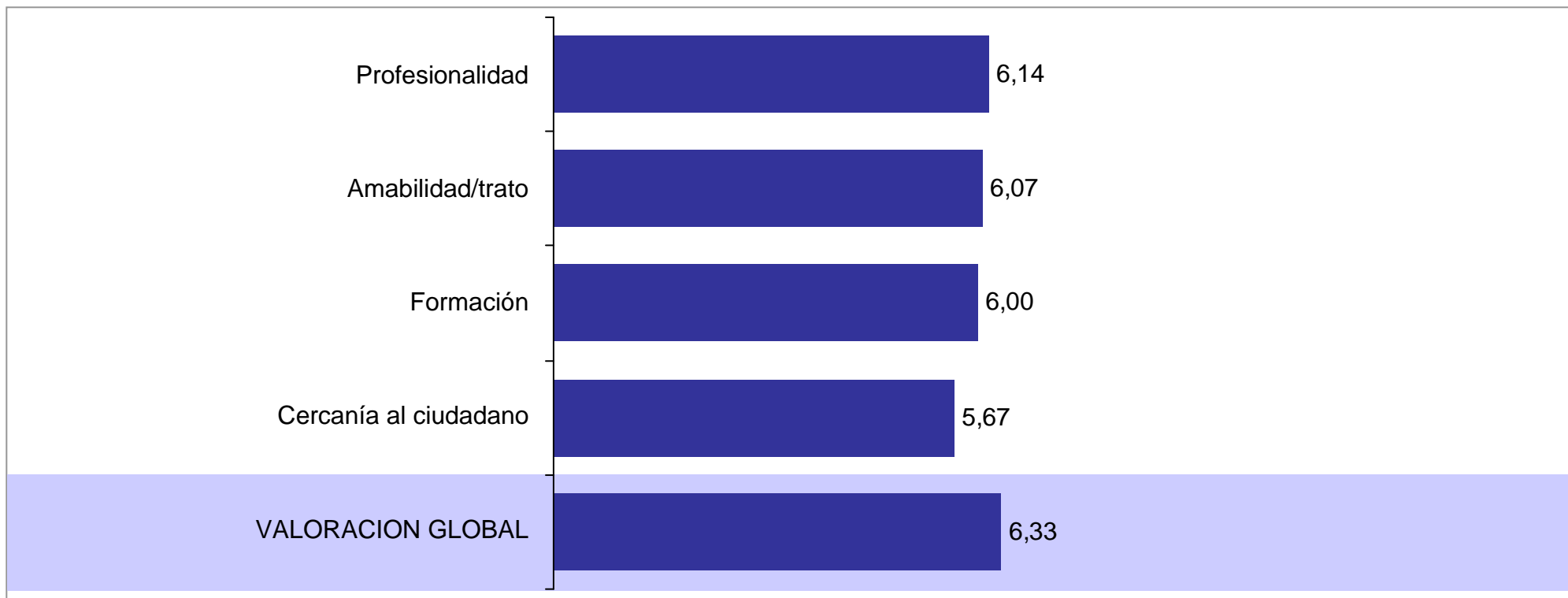


Los vigilantes de seguridad complementan las labores de la policía



Base: Total Muestra

ASPECTOS DE VALORACIÓN DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD

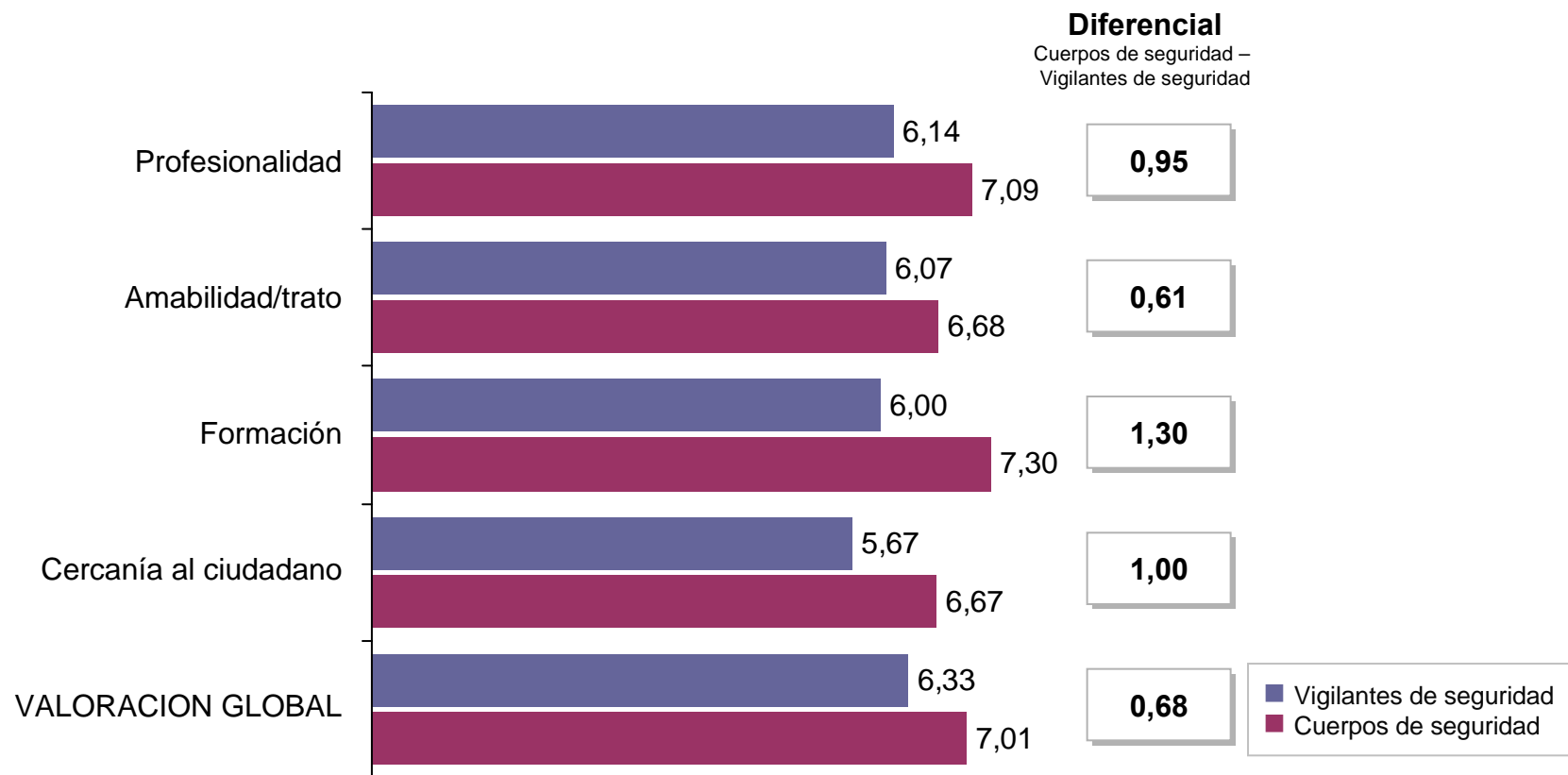


Base: Total Muestra

¿Y podría valorar en una escala de 0 a 10, donde 0 es la mínima valoración y 10 la máxima, los siguientes aspectos de los vigilantes de seguridad?

ANÁLISIS DIFERENCIAL

Vigilantes de seguridad vs. Cuerpos de seguridad



Base: Total Muestra

¿Y podría valorar en una escala de 0 a 10, donde 0 es la mínima valoración y 10 la máxima, los siguientes aspectos de los vigilantes de seguridad?

¿Y podría valorar los cuerpos de seguridad?

Lugares en los que debe haber seguridad

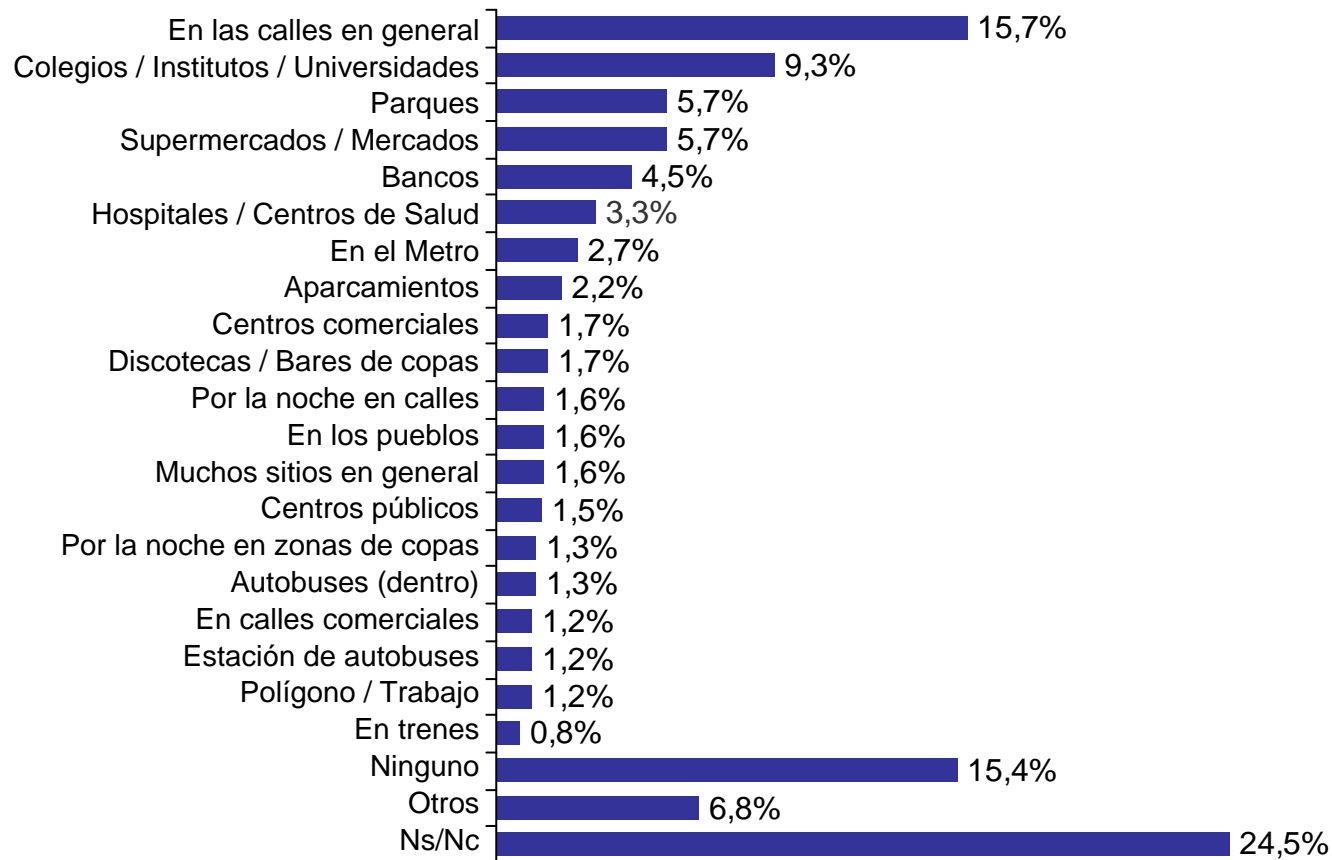
LUGARES EN LOS QUE DEBE HABER SEGURIDAD

- ❑ De los diferentes lugares en los que actualmente no hay vigilantes de seguridad, los españoles entrevistados proponen la presencia de estos profesionales, principalmente, en las calles, y en menor medida en los centros de enseñanza.

Los parques, mercados y supermercados son los lugares indicados por un 5,7 de los encuestados para contar con vigilantes de seguridad.

No obstante, es preciso indicar que el 15,4% considera que no son necesarios en ningún sitio y un 24,5% no se posiciona al respecto.

LUGARES EN LOS QUE GUSTARÍA QUE HUBIESE VIGILANTES DE SEGURIDAD



Base: Total Muestra

¿En qué lugares o situaciones en los que actualmente no hay vigilantes de seguridad, le gustaría que los hubiera? (RESPUESTA ESPONTÁNEA)

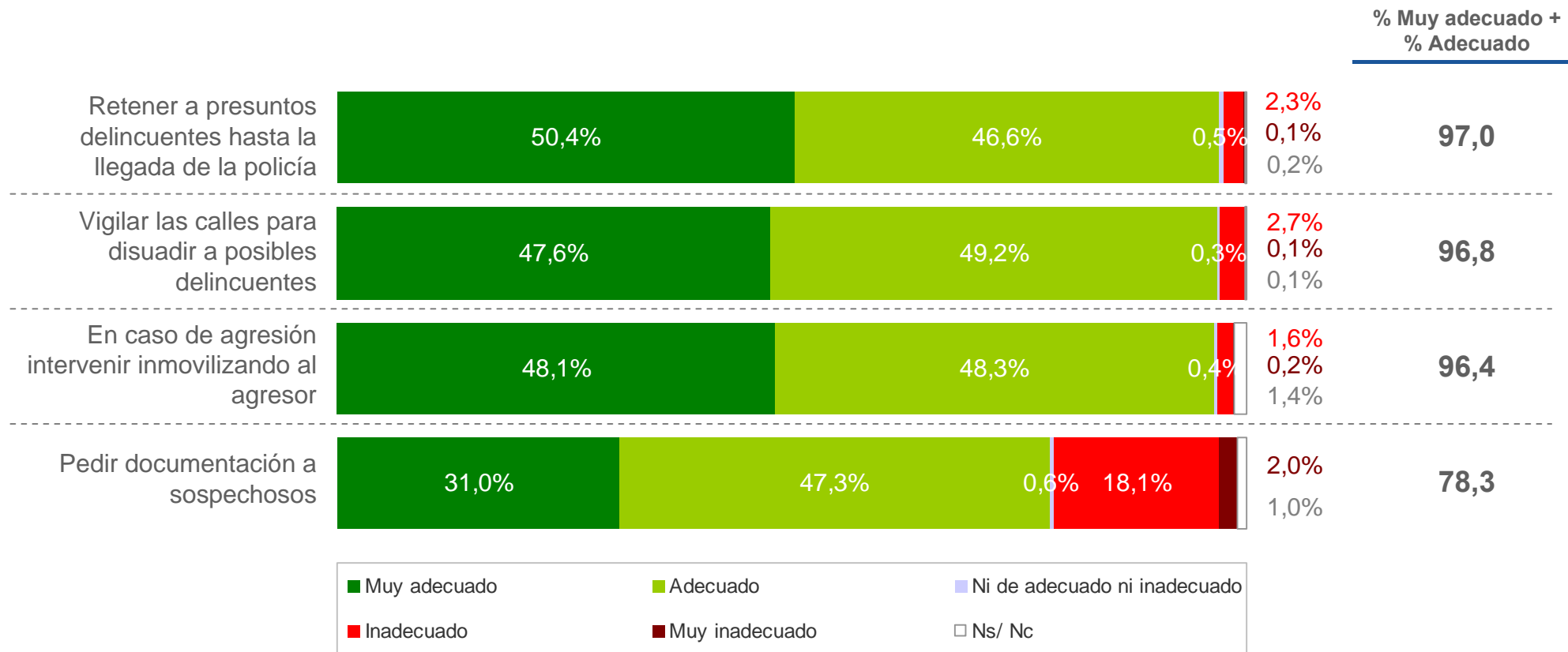


Competencias de los vigilantes de seguridad

COMPETENCIAS DE LOS VIGILANTES

- ❑ A la hora de valorar posibles competencias de los vigilantes de seguridad en las calles de la ciudad, prácticamente todos los españoles estarían de acuerdo con que desarrollasen labores de vigilancia y control:
 - Retener a presuntos delincuentes hasta la llegada de la policía
 - Vigilar las calles para disuadir a posibles delincuentes
 - En caso de agresión, intervenir inmovilizando al agresor
 - ❑ Mientras que hay un menor consenso respecto a competencias más relacionadas con la identificación, como pedir documentación a sospechosos (78,3%).
-
- ❑ Casi el 60% de los españoles creen que la ley no protege lo suficiente a los vigilantes de seguridad de las posibles agresiones que puede sufrir por parte de un presunto delincuente.

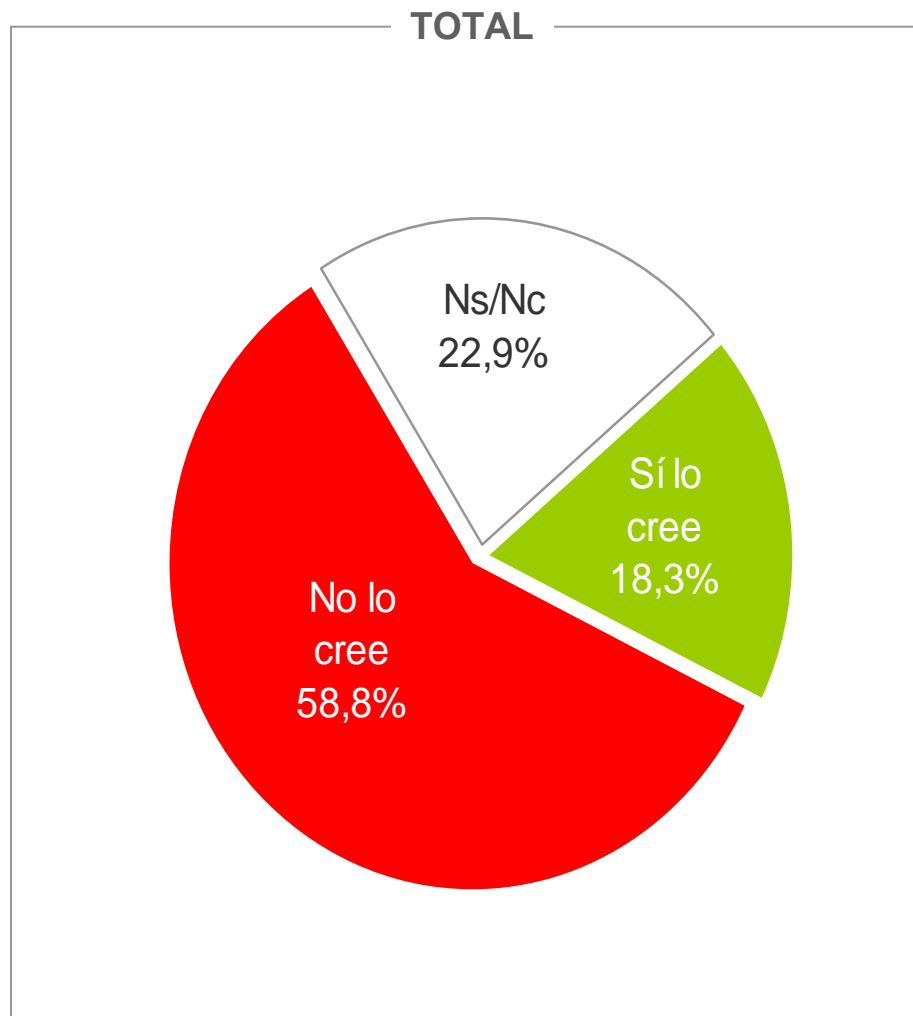
GRADO DE ACUERDO CON LAS COMPETENCIAS DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD



Base: "Le parecería adecuado/muy adecuado que hubiese vigilantes en la calles en general" (1.057 casos)

Y en concreto, ¿en qué medida le parece adecuado que estos vigilantes de seguridad tuvieran las siguientes competencias en las calles de la ciudad?

CREENCIA EN EL AMPARO DE LOS VIGILANTES DE SEGURIDAD POR PARTE DE LA LEY



Base: Total Muestra

¿Cree usted que la ley protege suficientemente a los vigilantes de seguridad de las posibles agresiones que puede sufrir de un presunto delincuente?

