



Informe de resultados

APROSER: 2025

Estudio sobre la percepción de los ciudadanos sobre los servicios que prestan las empresas de seguridad

ESOMAR
member

AENOR
Confía

CALIDAD GARANTIZADA
 insights
analytics
espera

ÍNDICE

- | | | | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Objetivos y metodología
Pág: 3 | 5 | Mayor presencia frente al terrorismo/emergencias climáticas
Pág: 14 |
| 2 | Sensación de seguridad general
Pág: 6 | 6 | Diversidad y calidad del servicio
Pág: 16 |
| 3 | Valoración de los vigilantes y empresas de seguridad
Pág: 8 | 7 | Soluciones tecnológicas en la seguridad privada
Pág: 18 |
| 4 | Protección legal
Pág: 12 | 8 | Conclusiones
Pág: 20 |



1

OBJETIVOS Y METODOLOGÍA



APROSER ha retomado su estudio sociológico nacional para analizar la percepción ciudadana sobre la seguridad privada, continuando una línea de trabajo iniciada en 2007 y actualizada sucesivamente en 2010, 2016 y 2020. La edición de 2025, que se publica casi cinco años después de la anterior, permite actualizar la **imagen y expectativas que la sociedad tiene sobre el sector** y comprobar cómo se consolidan los avances positivos apreciados especialmente en el contexto de la pandemia.

Además, este nuevo estudio amplía la perspectiva incorporando temas de actualidad y tendencias emergentes, ofreciendo así una **visión más completa sobre el papel de la seguridad privada como complemento de la seguridad pública**. Entre los principales aportes de esta nueva oleada destacan:

- **Actualización y comparabilidad:** consolida y actualiza la serie histórica.
- **Incorporación de temas novedosos:** añade nuevas cuestiones y enfoques que enriquecen el análisis.
- **Transparencia y escucha social:** refuerza el compromiso de APROSER por conocer y compartir la opinión ciudadana.





1

METODOLOGÍA

Autoadministrado online **secuencial** al panel de consumidores.



2

MUESTRA

Población general **mayor de 20 años**.
Representativo de **población española**.



3

TAMAÑO DE LA MUESTRA

N=1700 encuestas (Error muestral máximo $\pm 2,53$ al 95% de confianza).



4

CAMPO

Del **12 de marzo** al **3 de abril** de **2025**.
Duración media del cuestionario: **12 minutos**.

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO:**SEXO:**

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

**EDAD:**

De 20 a 44 años: **49%**
45 años o más: **51%**

COMUNIDADES AUTÓNOMAS (*bases efectivas*):

Andalucía: **279**
Cataluña: **248**
Madrid: **217**
C. Valenciana: **170**
Galicia: **93**
Castilla y León: **78**
País Vasco: **77**
Canarias: **74**
Castilla La Mancha: **64**
Aragón: **51**
Extremadura: **51**
Islas Baleares: **51**
Asturias: **51**
Cantabria: **50**
La Rioja: **50**
Navarra: **50**
Murcia: **50**



ESOMAR
member

AENOR
Confía

CALIDAD GARANTIZADA

i+O
insights
analytics
España

2 | SENSACIÓN DE SEGURIDAD GENERAL



Casi **9 de cada 10** se sienten **más seguros/as** con la **presencia** de vigilantes de seguridad.

SENSACIÓN DE SEGURIDAD GENERAL

En relación con la sensación de seguridad general, el estudio refleja una valoración claramente favorable: **una amplia mayoría de los ciudadanos declara sentirse más segura cuando existe presencia de seguridad**, situando este indicador en niveles muy elevados.

Además, la percepción muestra una evolución positiva en términos comparados, con una **mejora respecto a 2020 (+1)** y un **avance más acusado frente a 2016 (+8)**, lo que apunta a un fortalecimiento progresivo de la confianza asociada a la presencia de seguridad.

Mucho más seguro | Bastante más seguro | Poco seguro | Nada seguro | NS/NC



T2B (%)
(Mucho + Bastante)

87%

Dif. vs. 2020 **+1**
2016 **+8** ✓



P1. ¿Cuándo vas a un sitio en el que hay vigilantes de seguridad, ¿en qué medida te sientes más seguro? (Respuesta única) | Base total: 1700

3 | VALORACIÓN DE LOS VIGILANTES Y EMPRESAS DE SEGURIDAD

Valoración vigilantes de seguridad | Atributos más valorados | Percepción de las empresas de seguridad | Cambio en la opinión de las empresas de seguridad

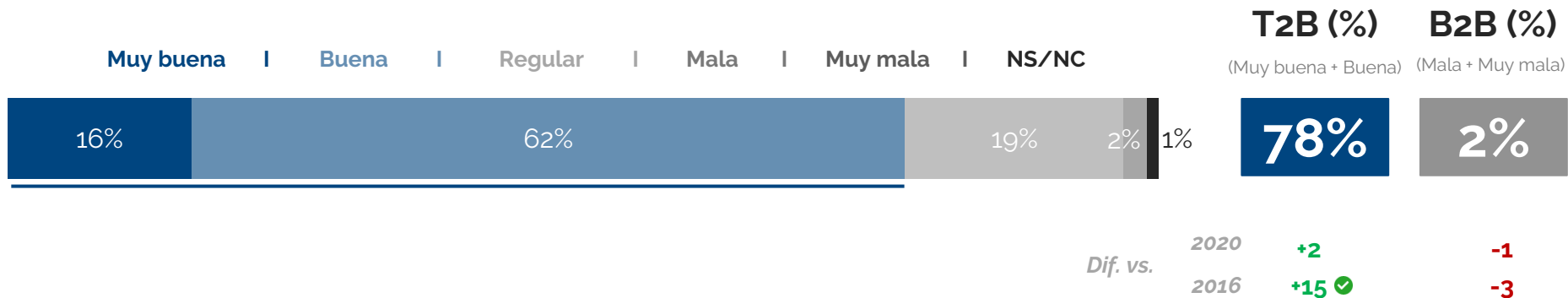


Casi **8 de cada 10** valoran positivamente a los **vigilantes de seguridad**.

VALORACIÓN VIGILANTES DE SEGURIDAD

El estudio confirma también una valoración ampliamente positiva del profesional: **una mayoría muy significativa de ciudadanos expresa una opinión favorable sobre los vigilantes de seguridad**, mientras que las valoraciones negativas se sitúan en niveles muy reducidos.

Además, en los indicadores comparables se aprecia una **evolución favorable respecto a oleadas anteriores**, lo que refuerza la consistencia del resultado en el tiempo.



P2. En general, ¿qué opinión tienes de los vigilantes de seguridad? (Respuesta única) | Base total: 1700

La **mitad** menciona que lo **mejor** de los vigilantes de seguridad es su **efecto disuasorio** de **posibles delitos**.

ATRIBUTOS MÁS VALORADOS

La ciudadanía percibe al vigilante de seguridad principalmente como una **figura disuasoria y generadora de tranquilidad, seguridad y orden**. También se le asocia con vigilancia, control y protección y con atributos como la confianza, el respeto, la profesionalidad y la amabilidad.

En conjunto, estas percepciones **refuerzan su imagen como apoyo preventivo y operativo**, especialmente relevante para favorecer la convivencia y el desarrollo normal de la actividad.



Olas anteriores: P8 era una pregunta abierta.



P3. ¿Qué es lo mejor de los vigilantes de seguridad? (Respuesta múltiple) | Base total: 1700

6 de cada 10 valoran positivamente las empresas de seguridad.

La percepción sobre las empresas de seguridad privada es mayoritariamente positiva y el rechazo es bajo. Los indicadores muestran una tendencia estable y una mejora gradual respecto a años anteriores, especialmente desde 2016.

La mayoría considera que su opinión no ha cambiado recientemente, aunque hay un ligero saldo a favor de quienes ven mejoras. En resumen, la confianza social en el sector se consolida de forma progresiva y sin cambios bruscos.

PERCEPCIÓN DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD



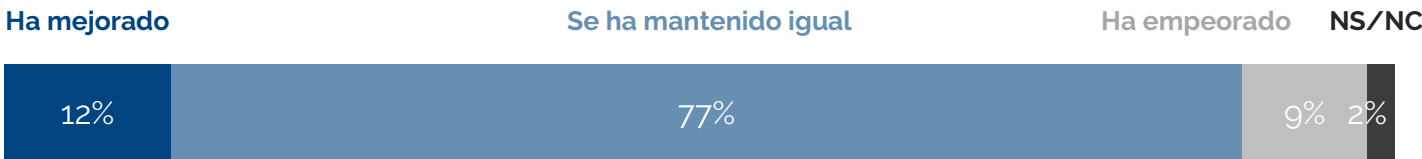
T2B (%)
(Muy buena + Buena)

B2B (%)
(Mala + Muy mala)



Dif. vs.	2020	+1	-2
	2016	+10 ✓	-3 ✗

CAMBIO EN LA OPINIÓN DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD



NET PERCEPCIÓN
(Ha mejorado – Ha empeorado)



Dif. vs.	2020	-
	2016	+5 ✓

P4. ¿Qué opinión te merecen las empresas de seguridad? (Respuesta única) |
P5. Y en los últimos años dirías que tu opinión sobre las empresas de seguridad... (Respuesta única) | Base total: 1700

4

PROTECCIÓN LEGAL

Protección frente a la ley | ¿A quién protege más la ley?

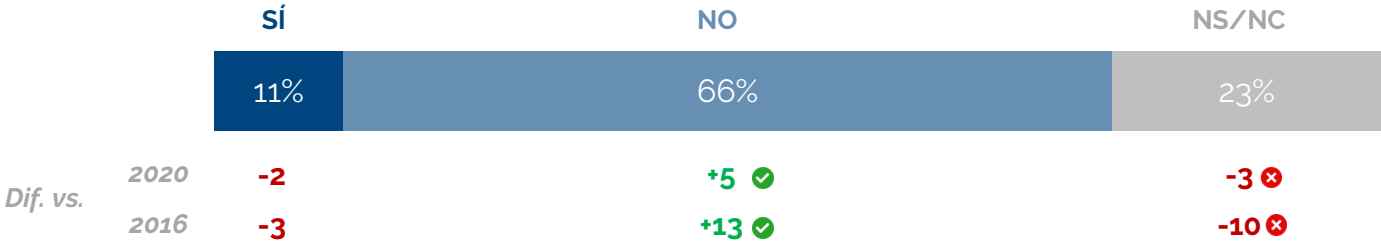


Casi 7 de cada 10 consideran **insuficiente** la **protección legal** para los **vigilantes de seguridad**, siendo estos **menos favorecidos** por la ley **que el presunto delincuente**.

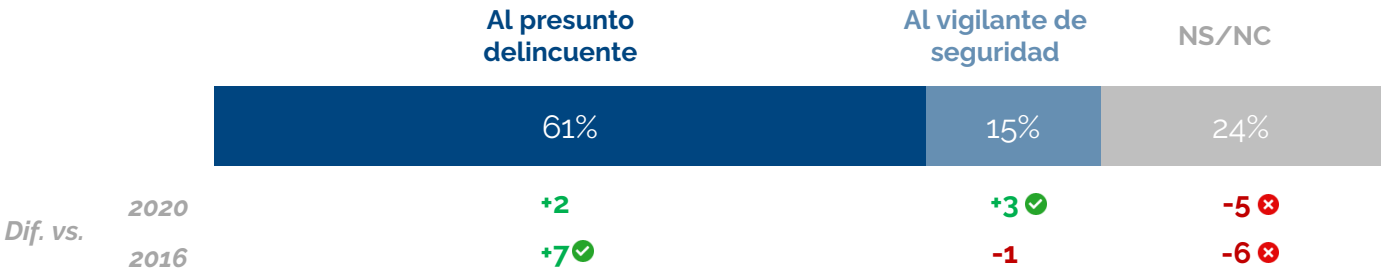
PROTECCIÓN FRENTE A LA LEY

El estudio detecta una **percepción generalizada de falta de protección jurídica para los vigilantes**: la mayoría cree que la normativa actual protege más al presunto delincuente que al profesional de seguridad.

Esto evidencia una **demand social de reglas más claras y una protección adecuada para quienes previenen y contienen incidentes en su trabajo diario**.



¿A QUIÉN PROTEGE MÁS LA LEY?



P6. ¿Crees que la ley protege suficientemente a los vigilantes de seguridad de las posibles agresiones que puede sufrir de un presunto delincuente? (Respuesta única) | P7. ¿Y a quién crees que protege más la ley: al presunto delincuente o al vigilante de seguridad mientras realiza su trabajo? (Respuesta única) | Base total: 1700

5 | MAYOR PRESENCIA FRENTE AL TERRORISMO/EMERGENCIAS CLIMÁTICAS

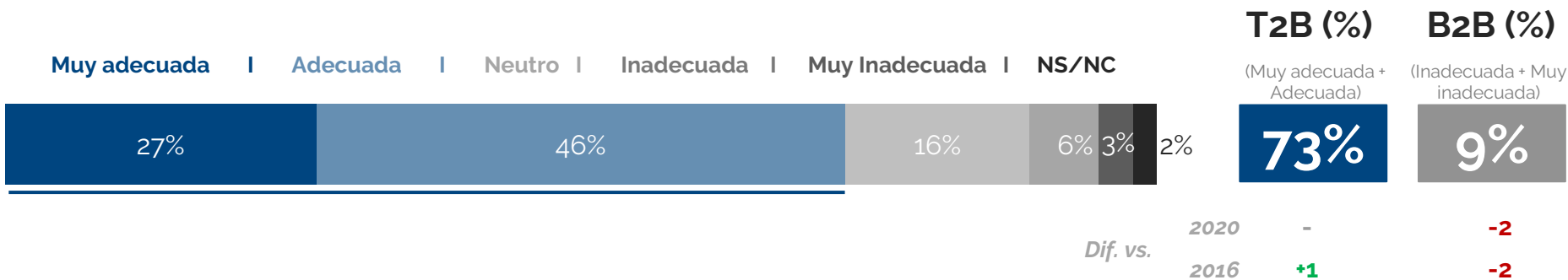


Casi **3 de cada 4** consideran **adecuada** una **mayor presencia de seguridad privada** ante la **amenaza de terrorismo y emergencias climáticas**.

En relación con escenarios de especial sensibilidad —como el terrorismo o las emergencias climáticas—, **el estudio refleja una percepción mayoritariamente favorable hacia un refuerzo de la presencia y de las capacidades de seguridad en estos contextos.**

Una proporción amplia de la ciudadanía considera **adecuado incrementar dicha presencia** (en torno a tres de cada cuatro), mientras que las valoraciones claramente críticas se mantienen en niveles reducidos.

MAYOR PRESENCIA FRENTE AL TERRORISMO/EMERGENCIAS CLIMÁTICAS



P8. Ante el incremento de la amenaza del terrorismo o de emergencias climáticas como la DANA es posible que sea necesaria una mayor presencia de seguridad privada en nuestras infraestructuras críticas (transporte, hospitales, centrales nucleares, puertos, suministro de agua, etc.). ¿Qué te parecería que se diera esta mayor presencia? (Escala 1-5) | Base total: 1700

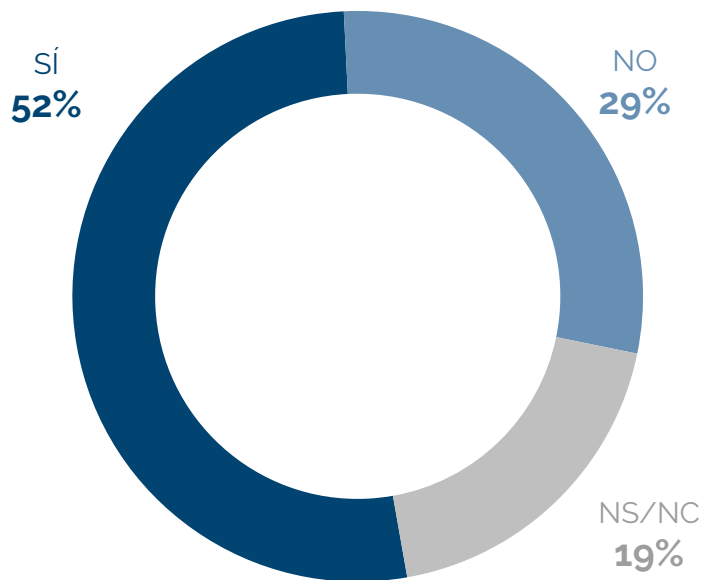
6

DIVERSIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO



Más de la mitad considera que la **diversidad en un equipo de seguridad** puede **mejorar la calidad** del servicio.

DIVERSIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO



El estudio incorpora elementos que permiten enmarcar la diversidad como un factor asociado a la calidad y a la adecuación del servicio: **una mayoría de la población considera que contar con equipos diversos (por género, edad u origen) contribuye a mejorar la prestación** (52%), frente a un 29% que no lo aprecia así (19% NS/NC).

En conjunto, los resultados vinculan la **confianza en la seguridad privada con tres pilares complementarios: formación, igualdad de trato y equipos diversos.**



Pg. ¿Piensas que un equipo de seguridad más diverso (en términos de género, nacionalidad, funcionalidad...) puede mejorar la calidad del servicio? | Base total: 1700

7 | SOLUCIONES TECNOLÓGICAS EN LA SEGURIDAD PRIVADA

Confianza en soluciones tecnológicas | Sustitución de vigilantes por nuevas tecnologías



Más de la mitad confían en las **soluciones tecnológicas** de las empresas de seguridad privada **para proteger sus datos y bienes**.

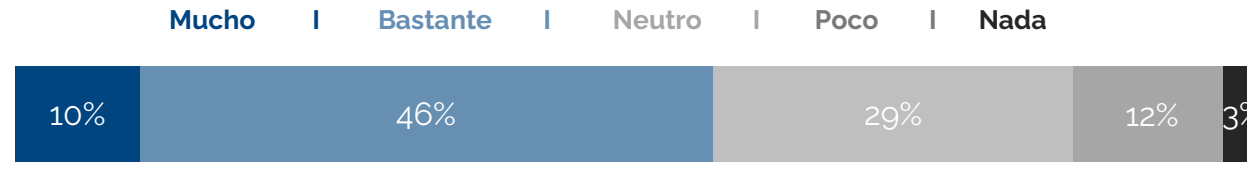
CONFIANZA EN SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

La mayoría confía en que la tecnología mejora la eficacia y seguridad de los servicios, aunque **prevalece la idea de que complementará, y no sustituirá, el papel humano y profesional del vigilante**.

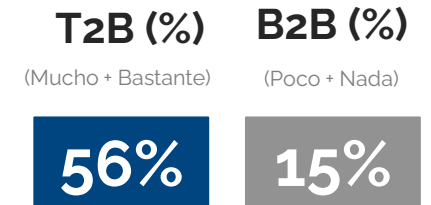
Existe una expectativa social de que la **tecnología se integre de forma proporcional, con formación y supervisión adecuadas, y coordinada con las autoridades**.

Las **empresas de seguridad privada** han ido **adoptando** diferentes **soluciones tecnológicas** para **mejorar la protección de personas, bienes e infraestructuras**: inteligencia artificial, ciberseguridad, cámaras con reconocimiento facial, acceso por huella dactilar, drones, alarmas con reconocimiento de voz...

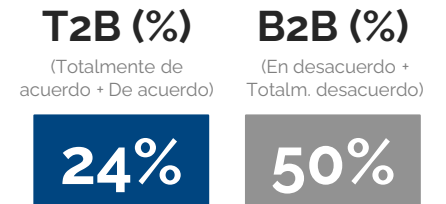
Texto no mostrado en la ola anterior



P10 no se mostraba en olas anteriores



SUSTITUCIÓN DE VIGILANTES POR NUEVAS TECNOLOGÍAS



Dif. vs. 2020 +1 -1

P11 presentaba diferentes opciones de respuesta en ola 2016

P10. ¿En qué medida confías en las soluciones tecnológicas de las empresas de seguridad privada para proteger tus datos y bienes? (Escala 1-5) |

P11. ¿Crees que las nuevas tecnologías acabarán sustituyendo a los Vigilantes de Seguridad? (Escala 1-5) | Base total: 1700

8 | CONCLUSIONES





PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL ESTUDIO



Casi **9 de cada 10** (87%) se sienten **más seguros cuando van a un sitio en el que hay vigilante de seguridad**, significativamente más respecto a 2016 (+8 pp.).



Casi **8 de cada 10** tienen una **opinión positiva de los vigilantes de seguridad** (78%), mejorando significativamente vs. 2016 (+15 pp.). Además, la **valoración global** de los mismos es de **7,2/10** (+1,1 vs. 2016).

Lo que más gusta de los vigilantes es su **efecto disuasorio de posibles delitos** (50%), especialmente entre los hombres y los mayores de 44 años.

La percepción sobre las empresas de seguridad privada es **mayoritariamente positiva y el rechazo es bajo** (6/10 las valoran positivamente)

PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL ESTUDIO



Más de **3 de cada 5** creen que la **ley no protege suficientemente bien a los vigilantes** de seguridad (66%), aumentando significativamente en comparación con las olas anteriores (+5 pp. vs. 2020 y +13 pp. vs 2016). De hecho, el 61% opina que la **ley protege más al presunto delincuente** que a los vigilantes de seguridad, aumentando también significativamente respecto al 2016 (+7 pp.).



Casi 3 de cada 4 consideran adecuada una **mayor presencia de seguridad privada ante la amenaza de terrorismo y emergencias climáticas.**



Más de la mitad (52%) considera que la **diversidad en un equipo de seguridad mejora la calidad** del servicio.



La mayoría considera que la tecnología contribuye a hacer los servicios más eficaces y seguros, pero sigue viendo **imprescindible la labor humana y profesional del vigilante, a quien la innovación apoyará sin reemplazar.**