

Organizando la seguridad: Análisis organizativo de los servicios privados de seguridad en España¹

Organising Security: Organisational Analysis of Private Security Services in Spain

Diego TORRENTE, José LuíS C. BOSCH y Verónica VALENCIA

Departamento de Sociología y Análisis de las Organizaciones. Universidad de Barcelona
diego.torrente@ub.edu
jlcbosch@ub.edu
valenciavero@yahoo.com.mx

Recibido: 10.06.05

Aprobado: 14.09.05

RESUMEN

El presente artículo analiza qué variables de las organizaciones privadas de seguridad y de su entorno influyen en la configuración de sus servicios en España. El tema es importante para entender el rol que juegan los procesos de privatización y el sector en la seguridad colectiva. Los datos se extraen de una encuesta a nivel nacional a las empresas del sector, así como de entrevistas en profundidad a sus directivos. En el estudio se analiza su estructura, qué vende y a quién. Se demuestra que la actividad del cliente, así como el tamaño y especialización de la empresa proveedora de seguridad influyen en los servicios. Éstos se analizan en base a los objetos a proteger, las estrategias que se siguen, y las tareas que se realizan.

PALABRAS CLAVE: Seguridad privada; Servicios de seguridad; Organizaciones; Mercados.

ABSTRACT

The purpose of this article is to analyze organizational and environmental variables affecting private security services in Spain. This topic is important in order to understand privatization processes as well as the role played by private security in national security. The data are gathered from a national survey addressed to private security companies. An in deep interview to some security managers is also conducted. The research explains what is sold and who buy it. It analyzes how the costumer' activities, as well as the security company' size and speciality, affects security services. Security services are analyzed in terms of the object they protect, the strategies they follow, and the tasks done.

KEY WORDS: Private security; Security services; Organizations; Markets.

¹ Este artículo se basa en una investigación financiada por el Plan Nacional de la Ciencia, Programa de Promoción General del Conocimiento del Ministerio de Ciencia y Tecnología titulada «Seguridad privada en España: Estructura, Innovación y Estrategias». Nuestro agradecimiento a nuestros colegas del equipo del proyecto Jaume Farràs, Manuel Martín, y Juli Sabaté. También agradecemos a Anna Nos, Yasmin A. Hubani, y Henrique I. Thomé su colaboración como becarios y ayudantes de investigación.

TEMA

La relación del Estado con la sociedad está cambiando. Ello se manifiesta en diversos ámbitos de la vida colectiva. Pero quizás uno de los casos más paradigmáticos es la provisión de servicios de seguridad. Tradicionalmente, la seguridad se entiende como un bien de naturaleza intrínsecamente pública, cuya provisión por el Estado era la forma más eficiente y equitativa. Sin embargo, los autores contemporáneos coinciden en señalar un proceso de fragmentación en las instituciones y sistemas de seguridad. El desarrollo de la seguridad privada y la privatización de ciertas funciones de seguridad están relacionados con los cambios y retos en la gobernabilidad de las sociedades contemporáneas. El Estado está cambiando de un rol de proveedor a otro de regulador de la seguridad de sus ciudadanos (Button, 2002: 23). Esas transformaciones plantean numerosas cuestiones sobre eficiencia, acceso, legitimidad, participación o equidad de los sistemas de seguridad. Todo ello se produce en un contexto de nuevos problemas y demandas de seguridad por la población. Una cuestión clave es la configuración del sistema de seguridad del futuro. Es decir, los roles que van a jugar los diferentes actores y la forma en que se va a ordenar el sistema con arreglo a ciertos principios. La respuesta a esas cuestiones pasa por entender la lógica del funcionamiento de los actores del sistema y la de sus relaciones entre sí. En ese sentido, el presente artículo es una contribución.

Existen dos tipos de explicaciones sobre el auge creciente de la seguridad privada: las que parten de las dificultades del Estado y las que parten de los cambios estructurales en la sociedad. En el primer grupo están las explicaciones liberales y las marxistas. Las teorías liberales sostienen que la crisis fiscal del Estado junto al auge de la inseguridad ciudadana explica el fenómeno. Bajo esa concepción, ambos sectores tienen objetivos comunes (Cunningham y Taylor, 1985). La teoría marxista habla de las dificultades crecientes del sistema capitalista para proteger el beneficio económico de las contradicciones que él mismo genera. La seguridad privada cumpliría este papel y contribuiría a ahondar en las desigualdades y diferencias de

clase. La visión estructuralista (o pluralista) constata que la sociedad está cada vez más fragmentada en intereses, culturas y, lo que es más importante, microespacios de poder. La seguridad privada se adapta mejor a esa fragmentación social que la pública y contribuye a crear sistemas de justicia y resolución de conflictos privados en los que el Estado participa cada vez menos (Shearing y Stenning; Jones y Newburn, 1998). Por lo tanto, esa visión remarca las diferencias entre las actividades y objetivos de la seguridad pública y privada.

Como puede verse, los análisis sobre la seguridad privada se realizan en referencia o contraste con la pública. Una tendencia en los estudios sociológicos anglosajones es utilizar el concepto de *policing* como una función básica de las sociedades, para luego añadir que existen numerosas agencias que realizan funciones de *policing* (Johnston, 1992; Button, 2002). Algunas son públicas, otras privadas o civiles y otras responden a situaciones híbridas². El concepto va más allá de las funciones de aplicación de la Ley y mantenimiento del orden tradicionalmente atribuidas a la Policía. Ahora se habla del rol de ésta en la gobernabilidad, su papel distribuyendo bienes simbólicos, y su contribución a la calidad de vida de la población (Forst y Manning, 1999: 52). Resulta curiosa la tendencia a recuperar la etimología griega de la palabra «policía» de regular, gobernar y administrar la vida cívica. Otra tendencia paralela es concebir a la Policía no tanto como una agencia con una función simbólica, sino como una que vende servicios a un mercado en el que compite con otras agencias públicas, privadas y civiles (Moore y Trojanowicz, 1988). Bajo esa idea las nociones de satisfacción del cliente, calidad o valor añadido de los servicios pasan al primer plano.

La cuestión de las fronteras entre lo privado y lo público es siempre problemática. La privatización es siempre una cuestión de grado. Hay que fijarse no sólo en quién provee los servicios, sino también en el control que se ejerce sobre ellos por vía de la financiación o la regulación, la relación proveedores-usuarios y la situación del personal que los provee (Jones y Newburn, 1998). Una cuestión clave es analizar de qué forma la seguridad privada contribuye también a

² *Policing* es un aspecto del control social basado en la vigilancia y en la amenaza de sanciones cuando se quiebra un determinado orden o la seguridad de ese orden (Reiner 1994). Esa vigilancia puede ser más preventiva o disuasoria. Bajo esa definición entran muchas actividades.

la seguridad colectiva. Está clara la forma en que los servicios privados benefician directamente a sus clientes, pero no tanto la forma en que benefician a la sociedad. La seguridad es un bien de naturaleza pública, pero existen beneficios particulares añadidos para quién paga por un servicio privado (Forst y Manning, 1999). Más allá de la cuestión del desplazamiento de los delitos de los puntos menos a los más vulnerables, cabe esperar que un mayor número de espacios protegidos tenga un efecto general disuasorio. Al final se trata de una cuestión de eficiencia en el gasto: ¿cómo se garantiza una mejor seguridad, invirtiendo en seguridad pública que indirectamente proteja espacios privados, o gastando en seguridad privada para que, marginalmente, mejore la colectiva?

La calidad de un sistema de seguridad de un país democrático no depende sólo de su eficacia sino también de más parámetros. La confianza, justicia o integridad del sistema son claves. Todo ello se relaciona con la legitimidad de las actuaciones de los actores y el impacto que tienen en la legitimidad total del sistema. A su vez, todo ello guarda relación con la regulación y los controles sobre el funcionamiento del sistema. La regulación de la seguridad privada en España la concibe como una actividad complementaria y subordinada a la seguridad pública. Formalmente, la Ley es clara³. El conflicto surge cuando el Estado demanda a las empresas, en aras de la seguridad colectiva, información o acciones que contravienen claramente sus intereses económicos o los de sus clientes. La idea de subordinación de lo privado a lo público es propia del modelo que ve la expansión de la seguridad privada como el resultado de la crisis fiscal del estado. Ese modelo parte del presupuesto de que ambos sectores realizan actividades paralelas. Sin embargo, la noción de seguridad es muy amplia, mientras que la idea de *policing* es más estrecha. La seguridad pública produce tradicionalmente un modelo *policing* más reactivo y el sector privado vende servicios de seguridad más basados en la disuasión y prevención situacional. Esa es la razón por la que numerosos directivos de las empresas de seguridad consideran el

planteamiento de la Ley de Seguridad Privada española como excesivamente policial y poco de seguridad (Bosch et al. 2005).

Los discursos de los directores del sector privado en España tienden a desmarcarse de la noción reactiva y penal de la seguridad, subrayando los aspectos preventivos y de evitación de pérdidas y daños al cliente (Bosch et al. 2005). Esos discursos diluyen los aspectos de control social, poder, autoridad, y conexiones con la justicia⁴. Lo mismo cabe decir de las desigualdades sociales o los conflictos. La seguridad aparece como algo incontrovertido y deseable. Es posible que ese discurso responda al hecho básico de que esas actividades no son, en este momento, por las que más facturan. En España todavía existe poca tradición de que el sector privado provea directamente a la población servicios de seguridad que financia el Estado. Sin embargo, esa posibilidad está abierta. Hoy por hoy, el cliente principal del sector son las empresas y corporaciones (también de la Administración). En ese sentido el sector está contribuyendo a construir modelos de justicia privada en algunos ámbitos. Por otra parte, las tendencias de la Policía hacia la prevención, el uso de tecnologías de seguridad, o los modelos comunitarios, hacen que las diferencias con el sector privado tiendan a diluirse.

Una idea interesante es que la privatización ha comenzado por áreas poco controvertidas socialmente. El énfasis en la prevención más que en la reacción frente a la delincuencia u otro tipo de incidentes ha facilitado las cosas (Forst y Manning, 1999: 31). De la misma manera, el hecho de que la mayoría de sus clientes sean corporaciones y éstas no hayan sido, como tales, una prioridad para la seguridad pública, ha creado un espacio natural de expansión. Sin embargo, la discusión clave es en qué medida la seguridad privada del futuro va a estar centrada en ese segmento, o seguir siempre esa estrategia. Pero para poder responder esas cuestiones es necesario entender previamente la lógica de funcionamiento del mercado en la provisión de servicios de seguridad. Concretamente, existen varias preguntas claves en relación a la privatización de los servicios de seguridad: ¿Qué tipo

³ El control de la seguridad privada es complejo. Los vigilantes tienen un poder de actuación considerable en el contexto de su ámbito de trabajo (identificar, impedir el paso, retener...) y los controles sobre ellos no son tan estrictos y directos como en el caso de la Policía (Forst y Manning 1999: 21).

⁴ De todas formas, también es cierto que las tecnologías de la seguridad pueden utilizarse para potenciar el rol de la justicia, si el cliente quiere, ya que son elementos poderosos de aseguramiento de pruebas.

de situaciones y problemas de seguridad atienden y cuáles no? ¿Qué factores explican la inclinación por atender unos problemas más que otros? ¿Qué tipo estrategias y métodos utilizan y cuáles no? ¿Cómo se puede explicar la preferencia por ciertos procedimientos de trabajo? ¿Qué expectativas de eficiencia, equidad, y elección cabe esperar de sus servicios? Esas cuestiones previas, pero importantes, son las que se plantean en el presente artículo.

OBJETIVOS

La forma en que se plantean y realizan los servicios de seguridad está influida por las organizaciones que los proveen, y éstas por el entorno en que operan. El entorno está constituido por un conjunto complejo de factores como los clientes, proveedores, legislación, poder político, mercado laboral, sindicatos, u otras empresas. El objetivo de esta investigación es analizar qué factores organizativos y del entorno explican mejor la orientación de los servicios de seguridad, es decir: qué venden, a quién, para qué riesgos, con qué estrategias se diseñan, y qué tareas se realizan. También se consideran otros aspectos como la participación del cliente en los servicios, su calidad, o especialización. El marco para el análisis se toma de la tradición de la sociología económica y de las organizaciones. En particular son referencia los planteamientos sobre el entorno de las organizaciones.

La hipótesis general a demostrar es que el entorno en que opera el sector privado de la seguridad en España hace que esté orientado hacia la seguridad corporativa. Ello implica que está más enfocado a reducir costes o maximizar beneficios de las organizaciones clientes que a realizar tareas de seguridad ciudadana dirigidas a la población. Ello no significa que su labor no tenga una incidencia sobre ella, ni realicen una aportación colateral a la seguridad colectiva, sino que su efecto sobre la seguridad ciudadana está condicionado por esa orientación. Tampoco significa que, si el Estado tuviera una estrategia mayor de utilizar a la seguridad privada como proveedora de servicios policiales, no pudiera

asumir un rol más próximo a los planteamientos y estrategias de la seguridad pública⁵. Las hipótesis específicas a demostrar es que existen tres factores clave en la orientación de los servicios: (1) el valor añadido que aporta la seguridad a la actividad u objetivos del cliente. Este sería el factor del entorno más influyente. Por valor añadido se entiende la contribución a maximalizar beneficios o evitar pérdidas. Cada empresa, en función de su actividad económica, posee personas, propiedades o sistemas que juegan un papel estratégico en su actividad económica. El proyecto de seguridad consiste en identificarlos, analizar los riesgos, y protegerlos adecuadamente. (2) Las empresas de seguridad, en función de su tamaño y especialización, también tienen un margen de influencia en la orientación de los servicios que proveen. Ese margen de influencia es inverso al tamaño y especialización del cliente. Por lo tanto, existe un balance de poder que juega también un papel de relativa importancia en la definición de los servicios de seguridad. (3) Existe una preferencia de las empresas proveedoras por los clientes y servicios seguros tanto en los aspectos económicos como en técnicos del servicio a realizar. Minimizar riesgos significa evitar en lo posible clientes, servicios o situaciones que puedan implicar un riesgo para la empresa de seguridad en términos económicos, de integridad física de sus trabajadores, o de entrar en conflicto con los objetivos de su clientes.

Las *organizaciones privadas de seguridad* son aquellas que persiguen el beneficio económico y cuya actividad se centra en la prevención de pérdidas económicas, daños materiales, y lesiones a las personas, tanto si están causadas por accidentes fortuitos (*safety*) o suceden en el curso de incidentes deliberados (*security*) ya sea mediante servicios humanos, uso de tecnología, o manejo de información. Bajo esa definición, que es mucho más amplia que la que da la Ley de Seguridad Privada, estaría incluida la prevención de riesgos laborales, desastres medioambientales, accidentes de tráfico, incendios, o ataques informáticos, entre otros. Sin embargo, para acotar el objeto de análisis, el presente artículo se centra en las organizaciones que proveen *security*; es decir, que protegen contra incidentes o conductas

⁵ En otro artículo basado en los mismos datos, los autores desarrollan la cuestión de la relación entre la seguridad privada y la pública en España (Bosch, Farràs, Martí, Sabaté y Torrente 2005). En este caso, la hipótesis principal es que existe una complementariedad de intereses entre la seguridad pública y la privada en España. Puede consultarse también ese trabajo para un mayor detalle sobre la metodología del presente estudio.

intencionadas provocados por una/s persona/s. Únicamente, y a modo de contraste, se decide incluir la protección contra incendios, como caso paradigmático dentro del *safety*.

Los datos se recogen a partir de dos instrumentos: Por un lado, doce entrevistas a directivos de empresas de seguridad y a dos altos responsables policiales. Por otro lado, una encuesta por correo a las empresas del sector en España. Las variables independientes se refieren a la estructura de la organización (tamaño, localización, antigüedad, plantillas), a su especialización técnica (sector de actividad, oferta de servicios), y al entorno en que se mueve (clientes, regulación, redes y alianzas organizativas). Las variables dependientes giran sobre los servicios que se ofrecen (objetos a proteger, estrategias del servicio, tareas que se realizan, participación del cliente). Como variables de control se utilizan los rasgos socio-profesionales del directivo entrevistado. El marco muestral son 3.131 empresas. Finalmente, se consiguen 136 respuestas. El margen de error para el conjunto de la muestra es del $\pm 6\%$, y nivel de confianza del 95%. A nivel de unidades muestrales, el nivel de error del estudio pudiera parecer alto, pero se ha de tener en cuenta el alto grado de concentración del sector. En términos de ventas el estudio es representativo, ya que la no-respuesta se concentra en las empresas más pequeñas.

ESTRUCTURA DEL SECTOR

La seguridad tiene que ver con crear entornos ordenados y predecibles donde las personas puedan desarrollar sus potencialidades. Esta concepción de máximos aproxima el concepto de seguridad al de calidad de vida. El problema es que la seguridad se plantea en entornos de desigualdad y conflicto. Ésta no es un valor absoluto, sino que está atravesada por las divisiones y conflictos sociales. No existe ninguna institución en la sociedad capaz de garantizar unos niveles de seguridad integrales, por lo que la sociedad define ciertos ámbitos y crea agencias de seguridad especializadas. El sistema penal protege derechos considerados fundamentales. Los sistemas sanitarios velan por la salud, o el mundo laboral crea sus propias estructuras de prevención de accidentes. Algunos de esos servicios de seguridad, cuyas fronteras se solapan muy a menudo, son proveídos por la inicia-

tiva privada, la pública, la sociedad civil o las familias e individuos.

Lo que en el lenguaje corriente se denomina «sector privado de la seguridad» es un espacio que abarca una multitud de situaciones de riesgo y estrategias de respuesta a él. Alrededor de él surgen una gran cantidad de organizaciones y estructuras. La **tabla 1** recoge una tipología de empresas de seguridad, realizada mediante la técnica del análisis de clusters en dos fases. Se utilizan las variables: facturación, tamaño en empleados y sector de actividad con el que se identifican. La tabla recoge tipologías generadas estadísticamente y donde la información está muy resumida. Las empresas se pueden clasificar en tres grandes grupos. Existe un proceso de concentración en el sector que lleva hacia un modelo de grandes firmas, algunas multinacionales, que mantienen una oferta de servicios diversificada, en un ámbito nacional, y que controlan una buena parte del mercado. Éstas tienen más poder de negociación y están en mejores condiciones para definir el futuro de la seguridad. En segundo lugar, otro tipo de empresas más pequeñas se han especializado en los sistemas técnicos y tecnologías de la seguridad. Representan a un sector cualificado que, a veces, trabaja al lado de los grandes proveedores de servicios. En tercer lugar, las pequeñas empresas de seguridad ofrecen fundamentalmente mano de obra y operan más en ámbitos más locales. Dentro de este grupo, hay que incluir a los despachos de investigación privada, aunque, a diferencia de éstas, su actividad es muy especializada.

Para comprender mejor las características de las empresas estudiadas, la **tabla 2** presenta un gráfico de distancias, obtenido de un análisis de correspondencias múltiple, entre los diferentes clusters que surgen alrededor de los temas centrales del estudio. Se analizan seis dimensiones de las organizaciones: perfil socio-profesional del directivo que responde, tamaño de la empresa donde trabaja, apertura hacia el entorno, tipo de clientes que tiene, productos y servicios que vende, y subsector donde opera. Los servicios que ofrecen las empresas, su tamaño, y el tipo de clientes son las variables que mejor discriminan al resto. Por actividad, la vigilancia y, aunque algo menos, también la venta de productos y equipos ocupan posiciones centrales en el sector, mientras que la investigación y formación aparece como una actividad claramente diferenciada en su perfil. Sin embargo, la actividad de

vigilancia es quizás la más estratégica ya que actúa como nexo entre las empresas grandes y pequeñas. La venta de productos y equipos da lugar a un perfil concreto de empresa. Se trata de firmas más técnicas y especializadas, más cerradas al entorno y con un perfil de directivo más gerencial y menos del mundo de la seguridad. El tamaño de las empresas dibuja perfiles particulares. Las firmas pequeñas mantienen más contacto con los particulares, y tienen un tipo de directivo menos gestor y más enraizado en el mundo de la seguridad. Atendiendo a su número, estas ocupan aparentemente una posición central en el sistema. Sin embargo, esto no es así en términos de poder. Las grandes firmas aparecen como polivalentes en sus servicios, aunque la vigilancia tiene un gran peso. Sus clientes pertenecen mayoritariamente al sector servicios, ya sean privados o públicos.

En resumen la estructura del sector, aunque fragmentada, presenta una centralidad de la vigilancia y los servicios de base humana que aglutina en buena medida al modelo. A través de esa actividad se conectan no sólo empresas dispares en tamaño, sino también la venta de equipos, y los clientes públicos y privados de servicios. En ese núcleo la posición dominante es la de las grandes firmas. Por lo tanto, el análisis de sus servicios y clientes es importante para entender el rol de la seguridad privada en la vida colectiva.

CLIENTES Y DEMANDAS

El presente punto analiza qué servicios venden las empresas de seguridad y a quién. Con los datos de la **tabla 3** se puede empezar a caracterizar la concepción de la seguridad que tiene el sector privado. Las empresas analizadas reciben un tercio de sus ingresos por servicios de seguridad de base humana (32%). La venta de equipos es la segunda partida y representa un 23%. La investigación privada y la asesoría tienen porcentajes cercanos. La formación apenas factura un 0,1%. De los servicios humanos, los de vigilancia uniformada tienen un gran peso ya que ellos solos representan un 20% de los ingresos totales. Ese porcentaje podría alcanzar el 30% si se incluye la

vigilancia no uniformada y otros servicios de base humana. Respecto a los equipos, su venta supone casi un 12% de la facturación total. La instalación y el mantenimiento generan una gran actividad económica. Es de destacar también el gran volumen de negocio que supone la asesoría o ingeniería en seguridad (aunque quizás, dada la importancia del capítulo «otros servicios» se mezclan con otro tipo de asesorías a las empresas), así como la investigación privada.

Esos datos rompen con un cierto estereotipo del sector asociado a la vigilancia y a servicios poco complejos. Se dibuja un perfil de actividades diversificado donde, junto a ese perfil, predomina la tecnología, y servicios cualificados como la planificación y diseño de sistemas de seguridad, o la investigación privada. El sector vende no sólo alarmas o vigilancia, sino también asesoramiento e inteligencia organizativa. Sin embargo es necesario analizar en qué tipo de seguridad se traducen esas actividades.

Con objeto de analizar quién compra seguridad, la **tabla 4** muestra el gasto medio y total que realizan los dos clientes principales de las empresas analizadas según su actividad económica⁶. Las compras de esos dos mejores clientes suponen un 19% de las ventas. El principal cliente es el sector servicios (un 40% aproximadamente). Le sigue de cerca la Administración pública (33%). La construcción es el tercer comprador (19%), mientras que la industria no genera una gran demanda (3%). La facturación a personas particulares representa apenas un 0,5%. La seguridad es, por lo tanto, una actividad de servicios dirigida fundamentalmente al sector de los servicios privados y públicos. Entre los primeros, el sector asegurador y financiero es, con diferencia, el que más se protege privadamente. Entre los segundos, existen cinco servicios públicos que concentran la demanda de seguridad: sanidad, transportes, justicia, defensa y, a mayor distancia, seguridad. Resulta curioso que los servicios sanitarios estén generando una demanda de seguridad mayor que la de ámbitos más expuestos a riesgos de orden público (transportes) o conectados con el sistema de seguridad (justicia, defensa, interior). También sorprende la importancia que tiene el sector de la construcción.

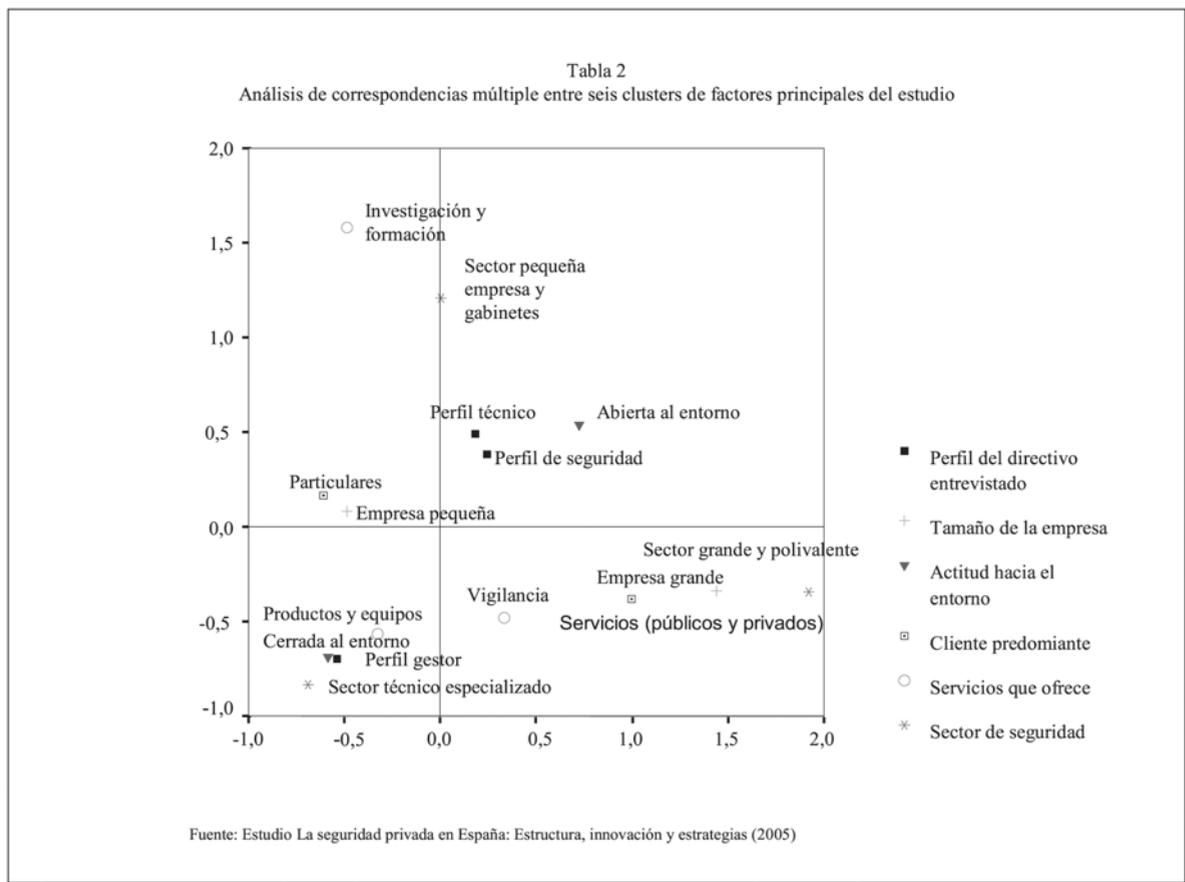
⁶ Las diferencias con las cifras de facturación por venta de productos se explican porque, en este caso, sólo se pregunta por las compras de los dos clientes más importantes. Además cada pregunta tiene tasas de no respuesta distintas.

Tabla 1
Tipologías de empresas de seguridad según su facturación,
número de empleados y sector de actividad

| Característica: | Tipologías de empresa: | | |
|------------------------------------------------------|------------------------|--------|--------|
| | A | B | C |
| Media de facturación (en miles de Euros) | 85.276 | 13.250 | 11.550 |
| Media de empleados | 1884 | 56 | 92 |
| Áreas de actividad de las empresas (en porcentajes): | | | |
| Vigilancia uniformada | 37% | 17% | 46% |
| Formación | 35 | 40 | 25 |
| Centrales de alarmas | 32 | 59 | 9 |
| Vigilancia no uniformada, porteros | 32 | 25 | 42 |
| Comunicaciones y radiotelecomunicaciones | 25 | 75 | -- |
| Sistemas electrónicos de seguridad | 22 | 78 | -- |
| Investigación privada, detectives | 21 | 7 | 72 |
| Ingeniería, asesoría o consultoría | 17 | 64 | 20 |
| Seguridad contra incendios | 15 | 85 | -- |
| Seguridad y protección de base mecánica | 13 | 67 | 20 |
| Comercio de artículos de seguridad | 5 | 79 | 16 |
| Escolta y protección de personas | (10) | -- | -- |
| Transporte de explosivos y sustancias peligrosas | (5) | -- | (1) |
| Seguridad informática | (4) | (4) | -- |
| Protección Civil | (2) | (2) | (1) |
| Seguridad vial o del tráfico | (2) | (4) | -- |
| Transporte de efectivo o valores | (2) | -- | (1) |
| N (Casos incluidos en cada tipología) | (14) | (50) | (45) |

Fuente: *Estudio La seguridad privada en España: Estructura, innovación y estrategias (2005)*.

Nota: Los resultados se obtienen mediante la técnica del *cluster analysis*



La conclusión es que la seguridad privada, en buena medida, está reforzando a las propias estructuras de seguridad del Estado (justicia, defensa e interior), a sector de los seguros, banca y construcción (es decir, al dinero) y a ciertos espacios que, por su utilización masiva (transportes, sanidad), necesitan un control. En ese sentido, la seguridad privada está dando cobertura a organizaciones en su contacto con el público y, en ese sentido, también contribuye a configurar su imagen. Ese detalle es importante ya que implica que la seguridad privada no puede concebirse únicamente como un servicio auxiliar de las empresas, sino que tiene además un impacto directo en las actividades cotidianas de los ciudadanos.

La **tabla 5** ofrece una visión general de quién compra qué entre las empresas analizadas. Se

pretende identificar patrones diferenciados de consumo ente los clientes. Se calcula la correlación entre el importe de las ventas de productos y el de las compras de los diversos sectores económicos⁷. La tabla ayuda a visualizar la estructura del negocio del sector al aparecer con correlaciones altas los clientes que concentran sus compras en un tipo de producto o servicio. El comercio, la industria y las personas particulares, que no tienen mucho peso en el volumen global de facturación del sector, optan claramente por una seguridad basada en sistemas tecnológicos. La vigilancia, por el contrario, interesa a los clientes con mayor capacidad de compra: la administración pública, los servicios privados, la industria, y, en menor medida, al comercio. El gran número de personal que requiere la vigilancia hace que la correlación

⁷ La correlación utiliza dos variables que incluyen el parámetro facturación en Euros por lo que los índices son altos.

Tabla 3
Estimación de la facturación por venta de servicios de las empresas analizadas
(En miles de euros)

| Productos y servicios: | Media | Total | % |
|-----------------------------------------------------------------|----------------|------------------|---------------|
| <i>Venta de productos y equipos:</i> | | | |
| Venta de productos de diseño, o fabricación propios | 2.229 | 296.418 | 11,6% |
| Reparación, mantenimiento o revisión de equipos | 981 | 127.577 | 5,1% |
| Instalación o montaje en destino de los productos o equipos | 856 | 112.136 | 4,5% |
| (Re)venta de productos de proveedores | 329 | 43.108 | 1,7% |
| Total | 4.395 | 579.239 | 22,9% |
| <i>Servicios de base humana:</i> | | | |
| Vigilancia uniformada | 3.819 | 507.869 | 19,9% |
| Vigilancia no uniformada | 993 | 133.079 | 5,2% |
| Centrales colectivas de detección y alarma | 218 | 29.020 | 1,1% |
| Escolta y/o protección de personas | 211 | 28.501 | 1,1% |
| Otros servicios de base humana | 966 | 131.377 | 5,0% |
| Total | 6.207 | 829.846 | 32,3% |
| <i>Transporte, depósito y manipulación:</i> | | | |
| Transporte de efectivo o valores | 546 | 74.328 | 2,8% |
| Depósito y/o recuento de efectivo, y valores | 404 | 54.888 | 2,1% |
| Transporte de sustancias peligrosas o explosivos | 19 | 2.640 | 0,1% |
| Depósito y/o manipulación de explosivos o sustancias peligrosas | 5 | 733 | 0,0% |
| Total | 974 | 132.589 | 5,1% |
| <i>Ingeniería, asesoría o consultoría:</i> | | | |
| Seguridad anti-intrusión, fraude, vandalismo, robo o atraco | 562 | 72.520 | 2,9% |
| Seguridad anti – incendio | 86 | 10.967 | 0,4% |
| Seguridad industrial (procesos, fabricación) | 66 | 8.402 | 0,3% |
| Seguridad laboral | 29 | 3.794 | 0,2% |
| Seguridad corporativa (finanzas, transacciones, solvencia) | 9 | 1.187 | 0,0% |
| Seguridad del tráfico y transportes | 0,5 | 65 | 0,0% |
| Protección civil | 0,5 | 64 | 0,0% |
| Medio ambiente | 0,5 | 64 | 0,0% |
| Otras ingeniería, asesoría o consultoría | 3.017 | 392.180 | 15,7% |
| Total | 3.770,5 | 489.243 | 19,6% |
| <i>Investigación privada:</i> | | | |
| Familiar (fidelidad, hijos, herencias, desaparecidos) | 520 | 67.160 | 2,7% |
| Comercial o corporativa (informes, solvencia, competencia) | 453 | 58.405 | 2,4% |
| Interna de empresas (conducta de empleados, uso de recursos) | 332 | 42.853 | 1,7% |
| Banca y seguros (defraudaciones) | 63 | 8.253 | 0,3% |
| Inteligencia, contra-espionaje, contra-información, patentes | 60 | 7.752 | 0,3% |
| Seguridad informática. Investigación on-line. | 9 | 1.284 | 0,0% |
| Delictiva | 4 | 475 | 0,0% |
| Ferías, congresos, eventos y hoteles | 0,4 | 56 | 0,0% |
| Otros servicios de investigación | 2.407 | 320.150 | 12,5% |
| Total | 3.848,4 | 506.388 | 20,0% |
| <i>Formación:</i> | | | |
| Seguridad anti-intrusión, fraude, vandalismo, robo o atraco | 8 | 1.021 | 0,0% |
| Seguridad laboral | 3 | 431 | 0,0% |
| Seguridad anti – fuego | 2 | 253 | 0,0% |
| Seguridad del tráfico y transportes | 0,3 | 41 | 0,0% |
| Seguridad industrial | 0,3 | 35 | 0,0% |
| Protección civil | 0,3 | 33 | 0,0% |
| Medio ambiente | 0,1 | 9 | 0,0% |
| Seguridad militar y defensa | 0,1 | 6 | 0,0% |
| Otros programas de formación | 0,9 | 114 | 0,0% |
| Total | 15 | 1.943 | 0,1% |
| Total general | 19.210 | 2.539.248 | 100,0% |

Fuente: *Estudio La seguridad privada en España: Estructura, innovación y estrategias*, 2005.

Nota: La estimación se obtiene multiplicando el porcentaje sobre las ventas que representa cada uno de los servicios por el valor medio del intervalo de las ventas totales que declaran las empresas en la encuesta.

entre volumen de compra y número de empleados de las empresas de seguridad corra paralela. Sin embargo, existe el matiz de que la industria consume un menor número de vigilantes que la media y la administración pública uno mayor. El transporte de seguridad, aunque se mezcla el de efectivo y materias peligrosas, responde claramente a ese patrón. Llama la atención que la mayor consumidora de servicios de ingeniería y consultoría, así como de formación, sea la administración pública, seguida de los servicios privados. Cabría formular la hipótesis de que ambos sectores se están dotando de una seguridad más cualificada. Los servicios de investigación privados, a su vez, están orientados hacia el particular y las asociaciones.

De la tabla se deduce que tanto los servicios privados como la Administración son clientes estratégicos, no sólo por el volumen de compras, sino también por la diversidad de demandas. Son los pilares en los que se apoya el sector. Queda claro que la seguridad privada hay que entenderla en el contexto de una sociedad de servicios moderna. Sin embargo, lo que sorprende del caso español es el peso de los servicios público en el sostenimiento del sector.

Una forma de conocer un mercado (y una sociedad) es analizar la forma de competencia que impone a las empresas. En esa competencia las empresas pueden adoptar diferentes estrategias en función de cuál sea su ventaja competitiva. El análisis de esa cuestión es importante no sólo para entender la lógica del sector, sino también por el impacto que pudiera tener en la orientación de los servicios. La **tabla 6** muestra cómo percibe cada rama de actividad su ventaja competitiva, relacionando también el papel que juega el tamaño de la empresa en la orientación estratégica. La principal conclusión de la tabla es que no existe un patrón de competencia definido para las empresas pequeñas, pero sí para las grandes. La capacidad para controlar el mercado y abrir otros nuevos es un aspecto distintivo en la estrategia de éstas. En mucha menor medida, el tamaño de la empresa parece resaltar la importancia de la flexibilidad y la red de relaciones. La calidad se destaca algo por los servicios de asesoría y consultoría así como por los de investigación privada. El precio parece no ser un criterio de competencia para nadie y menos para la seguridad basada en productos y equipos que tienen unos patrones de costes más rígidos.

La innovación se cita débilmente en la venta de equipos y los servicios de ingeniería.

En definitiva, el mercado de la seguridad, que crece a un ritmo del 12% anual (Aproser 2004), parece no precisar de estrategias muy marcadas. Existe un contraste entre las empresas más modestas y especializadas como las de investigación o consultoría que siguen una diversidad de estrategias y las grandes compañías de vigilancia que parecen seguir una lógica de control y expansión de los mercados. Se puede decir que el auge de la demanda es tan importante que no incentiva a afinar en la calidad, ni siquiera en el precio. Otra cosa distinta es que, en el sector de la vigilancia, al ser intensivo en mano de obra, ésta se factura barata para cubrir servicios que son largos en el tiempo.

Como resumen de éste punto hay que destacar que la demanda de seguridad es todo un fenómeno sociológico. Ésta gira en torno a los servicios, ya sean privados o públicos. Las explicaciones marxistas sobre ese crecimiento no dan cuenta de porque no se produce un auge equiparable en otros sectores económicos. En España existe una fuerte vinculación cliente-proveedor entre la Administración y la seguridad privada. Aparte, existen otro tipo de vínculos de personal y políticos (Bosch et al. 2005). Todo ello hace pensar que el modelo mixto de seguridad está bastante arraigado o, al menos, que se está produciendo un proceso de acercamiento entre la seguridad pública y la privada. Eso parece especialmente plausible si se considera la presencia de servicios privados en los ministerios próximos a los temas de seguridad (justicia, defensa, interior). Con ese escenario presente, la posibilidad de una mayor colaboración del sector privado en las políticas de seguridad ciudadana es esperable.

ORIENTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Existen varias formas de entender la seguridad y de organizarla. Analizar esas orientaciones es importante considerando, como se ha dicho, que los servicios privados de seguridad tienen una incidencia en la vida de las personas y que éstos pueden influir todavía más en el futuro. El presente apartado analiza los factores que explican la orientación de los servicios: qué riesgos cubren, qué estrategias de protección siguen, o qué tareas conllevan. La primera hipó-

Tabla 4
Estimación de las compras de los dos principales clientes de las empresas de seguridad según el sector al que pertenecen

| Sector de actividad del cliente: | Compra media por cliente: | | Compras totales: | |
|----------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------|
| | Importe (en miles de euros) | Importe (en miles de euros) | % sobre el total | % sobre las ventas de las compañías estudiadas |
| <i>Particulares:</i> | | | | |
| Familias y particulares | 143 | 1.575 | 0,3 | 48,4 |
| Comunidad de vecinos | 148 | 888 | 0,2 | 33,3 |
| <i>Asociaciones y fundaciones:</i> | | | | |
| Sindicato, fundación | 363 | 1.813 | 0,3 | 14,0 |
| Iglesia | 6 | 6 | 0,0 | 5 |
| <i>Agricultura, ganadería y extractivas:</i> | | | | |
| Pesca, minería | 125 | 250 | 0,0 | 20,0 |
| <i>Industria:</i> | | | | |
| Suministro eléctrico, gas o agua | 2.063 | 6.188 | 1,1 | 17,7 |
| Industria alimentaria | 249 | 2.493 | 0,4 | 13,8 |
| Eléctrica, electrónica, óptica | 368 | 2.208 | 0,4 | 7,0 |
| Industria química, petroquímica | 396 | 1.981 | 0,3 | 16,0 |
| Polígono industrial | 352 | 1.406 | 0,2 | 17,0 |
| Metalúrgica y maquinaria | 62 | 311 | 0,1 | 11,8 |
| Automóvil y transporte | 53 | 210 | 0,0 | 14,5 |
| Industria farmacéutica | 175 | 175 | 0,0 | 20 |
| Cerámica, material construcción | 48 | 145 | 0,0 | 14,7 |
| Artes gráficas | 17 | 34 | 0,0 | 3,5 |
| Textil, calzado | 18 | 18 | 0,0 | 2 |
| <i>Construcción:</i> | | | | |
| Construcción | 4.109 | 106.840 | 18,2 | 33,5 |
| Otra industria o construcción | 272 | 4.080 | 0,7 | 25,3 |
| <i>Comercio:</i> | | | | |
| Centros comerciales | 392 | 1.569 | 0,3 | 11,3 |
| Pequeño y mediano comercio | 134 | 1.341 | 0,2 | 17,8 |
| <i>Servicios:</i> | | | | |
| Seguros | 23.869 | 167.084 | 28,5 | 20,1 |
| Bancos y cajas de ahorro | 5.268 | 57.950 | 9,9 | 24,0 |
| Gran hostelería | 310 | 1.550 | 0,3 | 28,0 |
| Centros educativos privados | 1.125 | 1.125 | 0,2 | 30 |
| Investigación, prevención y seguridad | 100 | 700 | 0,1 | 21,3 |
| Centros investigación y desarrollo | 563 | 563 | 0,1 | 15 |
| Sector inmobiliario | 88 | 88 | 0,0 | 10 |
| Mutuas, centros sanitarios privados | 75 | 75 | 0,0 | 60 |
| Pequeña hostelería | 38 | 38 | 0,0 | 10 |
| Transporte mercancías y logística | 38 | 38 | 0,0 | 10 |
| Bufetes jurídicos | 13 | 13 | 0,0 | 10 |
| Asesoría laboral, contable y fiscal | 3 | 3 | 0,0 | 2 |
| <i>Administración pública:</i> | | | | |
| Sanidad | 9.990 | 49.950 | 8,5 | 23,2 |
| Transporte, estaciones | 21.250 | 42.500 | 7,2 | 7,0 |
| Justicia | 20.131 | 40.263 | 6,9 | 6,5 |
| Defensa | 13.394 | 40.183 | 6,8 | 37,3 |
| Interior y fuerzas de seguridad | 12.250 | 12.250 | 2,1 | 7 |
| Educación pública | 2.625 | 2.625 | 0,4 | 70 |
| Cultura | 888 | 1.775 | 0,3 | 11,0 |
| Servicios sociales | 97 | 194 | 0,0 | 7,5 |
| Hacienda y seguridad social | 19 | 19 | 0,0 | 5 |
| <i>No consta el sector:</i> | 700 | 9.095 | 1,6 | 20,5 |
| Total | 124.103 | 586.755 | 100 % | 19 % |

Fuente: *La seguridad privada en España: Estructura, innovación y estrategias (2005)*.

Nota: a estimación se realiza multiplicando el porcentaje de ventas a cada sector por el valor medio del intervalo de la facturación total de la empresa que se declara en el cuestionario.

Tabla 5
Correlación entre el volumen de facturación por venta de servicios de seguridad y el de compra de los clientes
(En coeficientes de correlación)

| | Sector económico al que pertenece el cliente | | | | | | |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|-----------|----------|-----------|------------------------|
| | Particulares | Fundaciones y Asociaciones | Agricultura, Ganadería y Extractivas | Industria | Comercio | Servicios | Administración pública |
| Facturación por tipo servicio o producto: | | | | | | | |
| Venta de productos y equipos | ,954(**) | -,012 | -,006 | ,354(**) | ,825(**) | ,012 | ,003 |
| Servicios humanos de vigilancia | -,011 | -,015 | -,030 | ,823(**) | ,221(*) | ,746(**) | ,547(**) |
| Transporte de efectivo, valores y sustancias peligrosas | ,044 | -,012 | -,028 | ,812(**) | ,065 | ,440(**) | ,402(**) |
| Servicios de ingeniería y consultoría | ,179(*) | -,011 | -,025 | ,166 | ,304(**) | ,487(**) | ,827(**) |
| Investigación privada | ,244(**) | ,976(**) | -,002 | -,024 | -,024 | ,047 | -,018 |
| Formación | -,016 | -,011 | ,409(**) | ,020 | ,094 | ,301(**) | ,544(**) |
| Empleados de la empresa de seguridad | ,003 | -,023 | -,048 | ,393(**) | ,407(**) | ,813(**) | ,739(**) |

Fuente: *La seguridad privada en España: Estructura, innovación y estrategias (2005)*.

Nota: Correlación de Pearson.

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 6
Correlación entre la ventaja competitiva percibida de la empresa, facturación por actividad y número de empleados
(En coeficientes de correlación de Pearson)

| Ventaja competitiva: | Actividad: | | | | | | Número de empleados |
|--------------------------------------|---------------------|---------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------|---------------------|
| | Productos y equipos | Servicios humanos de vigilancia | Transporte de efectivo o sustancias peligrosas | Ingeniería y consultoría | Investigación privada | Formación | |
| Calidad de los productos | ,096 | ,052 | ,007 | ,122 | -,112 | -,007 | ,119 |
| Precio | -,190(*) | ,029 | ,083 | ,017 | -,030 | -,062 | ,009 |
| Innovación en productos | ,139 | -,009 | ,046 | ,163 | -,091 | ,104 | ,111 |
| Especialización | ,116 | ,059 | -,060 | ,065 | ,114 | -,108 | ,092 |
| Flexibilidad general | ,035 | ,099 | ,029 | ,112 | ,109 | -,141 | ,175 |
| Capacidad de control del mercado | -,017 | ,167 | ,104 | ,097 | -,228(*) | ,059 | ,215(*) |
| Capacidad para abrir nuevos mercados | -,065 | ,096 | ,215(*) | ,152 | -,087 | ,113 | ,197(*) |
| Red de relaciones | -,144 | ,101 | ,143 | ,052 | -,072 | -,019 | ,139 |

Fuente: *La seguridad privada en España: Estructura, innovación y estrategias (2005)*.

Nota: ** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

tesis del artículo sostiene que la orientación de los servicios de seguridad se explica por el valor añadido que representa ésta para la actividad del cliente. Aquéllos serán distintos en función de ésta. La segunda hipótesis sostiene que el tamaño y la actividad de la empresa proveedora también influyen en esa orientación y que esa influencia es mayor cuanto menor es el tamaño y especialización del cliente en relación al de la empresa de seguridad. Para validar la primera

hipótesis cabe demostrar que los riesgos a cubrir, las estrategias empleadas en el servicio, y sus contenidos siguen unas pautas distintivas en función del sector al que pertenece el cliente. Para demostrar la segunda cabe identificar pautas relacionadas con el tamaño de la empresa proveedora de seguridad y al sub-sector al que pertenece.

Un servicio de seguridad implica un objeto a proteger, un riesgo del que protegerlo y una

estrategia y medios adecuados para conseguir ese objetivo. La **tabla 7** toma el primer factor y muestra qué bienes o valores intentan proteger los dos principales clientes de cada empresa estudiada según el sector económico al que pertenece cada uno de ellos. Los datos muestran que la actividad de las empresas se concentra fundamentalmente en proteger personas, instalaciones y bienes materiales y la posible responsabilidad por el incumplimiento de las normas de seguridad. La información aparece a continuación. Valores más intangibles como la honorabilidad o el prestigio personal cuentan menos. La seguridad privada no ha penetrado lo suficiente en la dinámica interna de las empresas como para proteger sus procesos de producción o la posición en el mercado. Llama la atención que la inclinación a proteger personas es algo mayor en las actividades públicas que en las privadas. Ello podría explicarse por su mayor proximidad con la seguridad pública. Los aspectos de honorabilidad e imagen son más marginales pero, lógicamente, parecen importar algo más en el comercio y los servicios.

La protección de bienes e instalaciones es el objeto de mayor importancia para todos los sectores, aunque algo más en el sector industrial y de la construcción así como en la Administración. El valor estratégico de las instalaciones, en el primer caso, y el volumen de éstas, en el segundo, explican ese peso. Se puede decir que los servicios de seguridad españoles giran mucho en torno a ese objetivo. La posición en el mercado puede verse amenazada por diversas causas (filtración de patentes, problemas en la producción, desfase tecnológico, estrategias o información inadecuadas). La seguridad toma aquí aspectos de inteligencia organizacional. Sin embargo, sea por su complejidad, novedad o porque entronca con otras actividades de consultoría, ese tipo de seguridad se ofrece relativamente menos. Sólo los servicios públicos, porque investigan más el entorno social, y los privados, por la mayor incertidumbre en sus mercados, invierten algo en este tipo de servicios. La seguridad de los procesos de producción entronca con aspectos de organización del trabajo, seguridad laboral, y de calidad productiva. Comparativamente, existe una atención menor, si no es en el sector industrial donde este activo es clave.

La información es un bien estratégico en la sociedad del conocimiento. Así parece reflejarse

en la actividad de las empresas de seguridad (seguridad informática, protección de bases de datos, contraespionaje, investigación comercial y privada...). Todas las actividades económicas hacen un esfuerzo, aunque todavía discreto, por proteger esa información, aunque quizás algo más los servicios públicos y privados como pilares de las economías modernas y del bienestar de la población. Evitar los costes de las sanciones o las responsabilidades por el incumplimiento de normas de seguridad puede ser no sólo una motivación para comprar seguridad, sino también un valor en sí mismo. Aquí el sector industrial y de la construcción, junto con los servicios privados (banca...) y la administración pública, al estar sujetos a mayor regulación, son los más interesados.

La tabla muestra que el modelo privado de seguridad está orientado a proteger bienes, personas, y cumplir con los requisitos legales de seguridad (regulaciones que proporcionan un buen mercado al sector). Al centrarse en esos objetos, la seguridad privada complementa el rol de la pública. Quizás por ello, por una falta de cualificación y modernización, o por una reticencia del cliente, los datos muestran que existen objetos a proteger que el sector privado todavía no atiende bien. Son los aspectos que más tienen que ver con el funcionamiento interno de la empresa y con sus procesos. Ello sugiere que el sector todavía no ha alcanzado todo su desarrollo potencial en España, sin embargo faltan estudios comparativos. A pesar de esas zonas de sombra y de que las diferencias entre sectores no son radicales, una parte considerable de la variabilidad en los bienes y valores (objetos) a proteger parece que se explica por la importancia estratégica que tiene ese bien o valor en la actividad del cliente. Sin embargo, es necesario contrastarlo analizando la influencia del sector en la determinación de esos objetos.

Las preferencias por proteger unos objetos u otros pueden deberse a esa demanda de los clientes o a la presión de la oferta de las empresas de seguridad. La **tabla 8** relaciona ese objeto a proteger con el sub-sector al que pertenece la empresa que provee el servicio de seguridad. Se pretende ver el efecto de la especialización sectorial sobre ellos. Si el objeto a proteger aparece asociado a un tipo u otro de empresas, cabe afirmar que el sector acaba fijándolo de una forma u otra. En general sí se observan algunas pautas lógicas pero son débiles. La protección

Tabla 7
Bien o valor a proteger según la actividad del cliente
(En porcentajes)

| Bien o valor a proteger: | Particulares | Asociaciones y Fundaciones | Agricultura, Ganadería y Extractivas | Sector industrial y Construcción | Comercio | Servicios | Administración Pública |
|----------------------------------------------|--------------|----------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|----------|-----------|------------------------|
| Bienes o instalaciones | 79 | (4) | (1) | 83 | 73 | 79 | 84 |
| Responsabilidad en el cumplimiento de normas | 32 | (3) | (1) | 62 | 47 | 56 | 65 |
| Vidas humanas | 26 | (4) | (2) | 49 | 40 | 53 | 65 |
| Información | 28 | (3) | (2) | 33 | 33 | 40 | 35 |
| Proceso de producción | 6 | 0 | 0 | 37 | 33 | 23 | 27 |
| Posición en el mercado | 6 | 0 | 0 | 22 | 7 | 29 | 30 |
| Honorabilidad | 16 | (3) | 0 | 14 | 27 | 23 | 19 |
| N (clientes) | (19) | (6) | (4) | (93) | (15) | (62) | (37) |

Fuente: *La seguridad privada en España: Estructura, innovación y estrategias (2005)*.

Nota: La pregunta es de respuesta múltiple por ello los porcentajes suman más de 100.

Tabla 8
Bien o valor que se protege según la actividad de la empresa de seguridad que realiza el servicio
(En porcentajes)

| Bien o valor a proteger: | Seguridad mecánica | Vigilancia uniformada | Vigilancia no uniformada | Escolta y protección de personas | Investigación privada | Transporte de efectivo | Transporte de sustancias peligrosas | Seguridad contra incendios | Centrales de alarma | Sistemas electrónicos | Seguridad informática | Comunicaciones | Consultoría e ingeniería | Formación | Comercio artículos seguridad |
|-------------------------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------------|----------------------------------|-----------------------|------------------------|-------------------------------------|----------------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|--------------------------|-----------|------------------------------|
| Bienes o instalaciones | 86 | 96 | 97 | 96 | 56 | 67 | 60 | 85 | 92 | 91 | 81 | 79 | 78 | 79 | 88 |
| Responsabilidad en cumplimiento de normas | 64 | 63 | 58 | 73 | 58 | 33 | 60 | 61 | 60 | 57 | 56 | 47 | 67 | 60 | 52 |
| Vidas humanas | 50 | 65 | 62 | 85 | 31 | 67 | 60 | 59 | 60 | 57 | 69 | 44 | 57 | 67 | 52 |
| Información | 21 | 39 | 38 | 38 | 72 | 0 | 7 | 26 | 33 | 32 | 63 | 41 | 41 | 36 | 26 |
| Posición en el mercado | 14 | 23 | 23 | 19 | 31 | 17 | 7 | 17 | 13 | 14 | 44 | 29 | 20 | 17 | 12 |
| Proceso de producción | 25 | 32 | 41 | 27 | 31 | 0 | 27 | 23 | 25 | 31 | 50 | 29 | 35 | 31 | 29 |
| Honorabilidad | 18 | 28 | 20 | 42 | 28 | 33 | 20 | 13 | 23 | 10 | 25 | 3 | 7 | 14 | 12 |
| N (clientes) | (28) | (79) | (66) | (26) | (36) | (6) | (15) | (100) | (52) | (116) | (16) | (34) | (82) | (42) | (42) |

Fuente: *La seguridad privada en España: Estructura, innovación y estrategias (2005)*.

Nota: La pregunta es de respuesta múltiple por ello los porcentajes suman más de 100.

de personas la reivindican sobre todo las empresas de escolta personal. Sin embargo, llama la atención que existen una gran cantidad de actividades de seguridad que creen contribuir a ese objetivo. Es posible que en ello exista algo de discurso legitimador. La protección de la honorabilidad aparece relacionada también con la escolta y, en menor medida, con la investigación privada y la vigilancia. La protección de bienes e instalaciones es la actividad más mencionada y por mayor número de especialidades. Destacan la vigilancia, el comercio de artículos de seguridad, la seguridad electrónica, la de base mecánica y contra incendios. La protección de

la posición en el mercado requiere de una mayor complejidad. Quizás por ello la ofrecen más desde subsectores como la investigación privada, la seguridad informática, las comunicaciones, la consultoría y la vigilancia. La protección de los procesos de producción se realiza desde la seguridad informática y desde la consultoría. Curiosamente parece realizarse mejor desde la vigilancia no uniformada que desde la uniformada. La protección de la información es claramente la especialidad de la investigación privada y la seguridad informática, aunque participan las comunicaciones, la consultoría y la vigilancia. Responder a los requisitos de la normativa

de seguridad es otro de esos objetivos transversales que reivindican casi todos los subsectores.

Como conclusión, la tabla muestra una transversalidad importante entre los subsectores en relación a los objetos a proteger. Sólo existe una cierta correspondencia entre éstos y aquellos en algunos casos. En cualquier caso, la pauta iría en el sentido de que las propiedades y las personas atañen más a las firmas generalistas y que el funcionamiento interno de las empresas (menos frecuente) se toca por las más especializadas. Ello sugiere la idea de que la especialización responde a las necesidades del cliente, y que, excepcionalmente, el sector puede participar en algunos casos puntuales en la elección y definición de los objetos que protege⁸.

En la protección de los bienes y valores de los clientes se pueden utilizar diversas estrategias o medios, que no sólo marcan el estilo de las compañías, sino que tienen un gran impacto en la vida de las personas. En algunos casos la seguridad depende de la obtención de cierta información; en otros el acento recae en la prevención de daños, ya sean personales o económicos. La reparación de daños y pérdidas es otra opción. También lo es recurrir al sistema penal o policial y realizar una denuncia. Finalmente, y dado que la seguridad es también una percepción, puede optarse por crear sensación de seguridad. La **tabla 9** analiza cuáles de esas estrategias se utilizan en función del sector económico al que pertenecen los clientes de las compañías estudiadas. La idea es ver si el sector las define por sí mismo o dependen de la compañía proveedora. La seguridad privada sigue una estrategia mayoritaria de prevención de daños y pérdidas materiales y personales, más marcadamente en los servicios, tanto privados como públicos. Le sigue en importancia la de crear sensación de seguridad, cuya utilidad pudiera estar asociada con el contacto con el público. Particularmente, las actividades terciarias son las que más crean sistemas de seguridad privada. El manejo de información, como estrategia de seguridad, se da más en el sector de los servicios. El porcentaje que se da entre los particulares se explica porque recurren más a los detectives privados. Llama la atención que la seguridad privada participa poco en los procesos de reparación de daños. Ello indica, a diferencia de otros países,

poca vinculación con las compañías aseguradoras. Únicamente los servicios privados, la industria y los particulares parecen mantener una relativa conexión.

De la tabla se desprenden varias conclusiones. La actividad del cliente explica sólo parte las estrategias que se siguen. Lo demuestra la similitud de porcentajes entre columnas y el gran peso de la prevención como estrategia principal. La seguridad privada vende mayoritariamente prevención y a todo el mundo, pero es una prevención que está vinculada más a la disuasión y a la vigilancia, que a las causas o a una labor de inteligencia, como muestra la relativa importancia de los procesos de información. En cualquier caso, y si hubiera que señalar un factor sectorial, son las actividades terciarias las que parecen marcar más ese carácter preventivo. Esa orientación preventiva se produce en un contexto donde existe poca conexión con los sistemas compensatorios (seguros). Se diría que existe una fuerte separación de roles: la seguridad privada previene antes del daño y los seguros reparan después del daño. Además, existe una conexión importante, a través de las denuncias, con el sistema de seguridad pública por lo que ambos sistemas se complementan hasta cierto punto. Los clientes públicos son los que más vinculan al sector con el sistema de justicia penal. Sin embargo existe un margen grande para la resolución privada de conflictos.

Una vez planteado el papel de las compañías en la elección de estrategias de seguridad, resulta interesante analizar si éstas guardan relación, además, con el tamaño de aquellas. Se trata de ver si las grandes tienen un rol clave en la definición estratégica del sector. La **tabla 10** analiza esa cuestión, aunque se ha tener en cuenta el efecto del subsector. Llama la atención como la prevención aparece como una estrategia con la que el sector se identifica profundamente con independencia del tamaño de las empresas, aunque son las grandes (de 201 a 2000 empleados) las que más la reivindican, debido al peso de la vigilancia en el segmento. Un dato interesante es que la conexión con la seguridad pública, por lo menos en cuanto a denuncias, se realiza a través de las compañías grandes. En las muy grandes sucede algo menos. Una posible hipótesis explicativa es que la escala de poder de las

⁸ Demostrar la adecuación de la oferta a las necesidades de seguridad del cliente requeriría un estudio complementario de los clientes.

Tabla 9
Estrategia de seguridad empleada según la actividad del cliente
(En porcentajes)

| Estrategia empleada en el servicio: | Particulares | Asociaciones y fundaciones | Agricultura, Ganadería y Extractivas | Industria y Construcción | Comercio | Servicios | Administración Pública |
|-------------------------------------|--------------|----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|----------|-----------|------------------------|
| Procesar información | 37 | 0 | (2) | 21 | 40 | 46 | 42 |
| Prevenir | 79 | (3) | (1) | 83 | 100 | 85 | 92 |
| Reparar | 21 | 0 | 0 | 17 | 7 | 23 | 16 |
| Denunciar | 26 | (3) | 0 | 41 | 27 | 38 | 61 |
| Crear sensación de seguridad | 63 | (4) | (1) | 82 | 87 | 61 | 84 |
| N (clientes) | (19) | (5) | (3) | (94) | (15) | (62) | (37) |

Fuente: *La seguridad privada en España: Estructura, innovación y estrategias (2005)*.
Nota: La pregunta es de respuesta múltiple por ello los porcentajes suman más de 100.

Tabla 10
Estrategia empleada en el servicio de seguridad según el tamaño de la empresa que lo realiza
(En porcentajes)

| Estrategia del servicio: | Número de empleados de la empresa de seguridad: | | | | |
|------------------------------|-------------------------------------------------|------------|-------------|---------------|-------------|
| | De 1 a 10 | De 11 a 50 | De 51 a 200 | De 201 a 2000 | Más de 2001 |
| Prevenir | 80 | 89 | 80 | 100 | 83 |
| Crear sensación de seguridad | 69 | 75 | 79 | 92 | 58 |
| Denunciar | 28 | 26 | 49 | 88 | 67 |
| Analizar información | 49 | 19 | 22 | 42 | 58 |
| Reparar | 21 | 12 | 21 | 4 | 33 |
| N (clientes) | (81) | (77) | (61) | (24) | (12) |

Fuente: *La seguridad privada en España: Estructura, innovación y estrategias (2005)*.
Nota: La pregunta es de respuesta múltiple por ello los porcentajes suman más de 100.

grandes multinacionales de la seguridad les permite una relativa desvinculación de la seguridad pública. La estrategia de reparación de pérdidas parece concentrarse en las mayores compañías de seguridad. Ello denota una mayor conexión de éstas con el sistema asegurador y, posiblemente también, con el financiero. Son los gabinetes pequeños de investigación privada y las compañías de seguridad grandes las que más información de seguridad manejan. En el primer caso, la información es, por definición, la razón de ser de investigación privada. En el segundo, una posible explicación es que las compañías importantes de seguridad tienen clientes grandes con sistemas más complejos que requieren diseños de seguridad más sofisticados. Un dato que sorprende es que las compañías más grandes del sector prestan relativamente poca atención a crear sensación de seguridad. Lo contra-

rio sucede en las grandes, donde la relación con el cliente quizá sea más personal.

La tabla demuestra que, más allá de la tendencia generar a prevenir, el tamaño de la compañía guarda una relación con las estrategias que siguen. Así la propensión a denunciar, el uso de información y las conexiones con el mundo asegurador es mayor cuanto más grande es la organización de seguridad. Un caso peculiar en cuanto al uso de información son los despachos pequeños de detectives. Cabe esperar que la capacidad de imponer una estrategia (y otros aspectos del servicio) a un cliente será más grande cuanto mayor sea la diferencia de tamaño entre éste y el proveedor, y menos especializada y compleja sea la actividad de aquel. A la vista de todo ello se puede afirmar que las compañías grandes y muy grandes son las que están en mejores condiciones de definir el estilo de

los servicios de seguridad. A su vez, son esas firmas las que van a mantener una mayor conexión con la Administración. También es verdad que la innovación es más fácil en las firmas más pequeñas.

Las estrategias de seguridad que se siguen se traducen en una serie de tareas que se realizan en los servicios; entre otras, el estudio de necesidades y la planificación del servicio (cálculo de riesgos, plan de seguridad, negociación de la propuesta). Otras tienen que ver con el desarrollo del servicio (control del servicio, montaje y mantenimiento de equipos, formación, relaciones, informes periódicos), y otras surgen en situaciones de emergencia o excepcionales (gestión de crisis, socorro). Para acabar de confirmar la hipótesis de la importancia de la escala de los proveedores en los servicios, la **tabla 11** muestra cómo el tamaño de aquellos configura pautas de actuación diferenciadas en éstos. En general, a medida que aumenta el tamaño de la empresa de seguridad, aumenta también el acento en la planificación de los servicios. Ello se debe, principalmente, al peso de la vigilancia en esas firmas y, en particular en la franja de de 201 a 2000 empleados. También influye que las empresas grandes suelen tener clientes mayores, con más recursos, y con servicios más complejos que hay que planificar. Por el contrario, en las empresas pequeñas existe más capacidad de cercanía con el cliente y de improvisación.

Las empresas mayores son las que más negocian con los directores de seguridad ya que, a su vez, son las empresas clientes más grandes las que cuentan con estas figuras. En ese sentido, se podría decir que la capacidad de definir el servicio que se vende es menor en las grandes multinacionales de la seguridad. En las empresas grandes (201-2000 empleados) parecen pesar mucho los servicios de vigilancia, mientras que en las muy grandes (y en las pequeñas especializadas) cuentan más el montaje y mantenimiento de equipos. Por el contrario, es en las empresas mayores donde más se trabaja con el entorno del cliente, ya sea relacionándose con su red social o bien haciendo de puente con el sistema policial. Los resultados de la tabla apuntan a que el tipo de tareas que se realizan depende en buena medida de la especialización de la empresa proveedora. De todas formas, las empresas muy grandes parecen ofrecer servicios diversificados y generalistas, mientras que las empresas medianas y pequeñas los ofrecen más especiali-

zados. Las empresas grandes (201-2000 empleados) parecen responder a un modelo centrado en la vigilancia humana. La tabla sugiere que cuanto mayor es el tamaño de la empresa proveedora, y dado que éstas tienden a trabajar con clientes más grandes, mayor es la necesidad de planificar el servicio y más hay que negociarlo con el cliente.

Como conclusión a este punto, cabe recordar la importancia que tiene la orientación de los servicios de seguridad no sólo para las organizaciones sino también para sus clientes, empleados y la sociedad en general. Esa orientación también acerca o aleja al sector privado de las políticas y prácticas de la seguridad pública. La actividad de los clientes parecen influir más en qué objetos se protegen que en la forma de protegerlos. Las estrategias y el desarrollo de los servicios dependen más de las compañías proveedoras de servicios. La prevención (o más bien disuasión) es el común denominador de los servicios y su aspecto más distintivo respecto al enfoque público, donde todavía predomina la reacción. A pesar de esas diferencias metodológicas, la conexión con la seguridad pública existe y se realiza sobre todo a través de las firmas grandes (incluso más que a través de las muy grandes). Son estas compañías las que definen más las estrategias, en particular si el balance de poder respecto al cliente es importante.

RIESGO EN LOS SERVICIOS

El mercado de la seguridad es uno de los más dinámicos de la economía española. Ese dinamismo también se traduce en una gran volatilidad de las empresas, especialmente las pequeñas, y en una pugna entre ellas por los términos en los que se plantea la competencia. A pesar de ello, como los porcentajes de crecimiento son grandes y existen múltiples nichos del mercado, la conflictividad se mantiene dentro de unos márgenes. En ese contexto, la tercera hipótesis del presente estudio sostiene que un factor significativo en el tipo y orientación de los servicios que proveen las empresas de seguridad es la minimización de riesgos. Los riesgos pueden ser económicos, de integridad física de su personal, o de colisión con los objetivos del cliente, entre otros. Para aceptar esa hipótesis cabe demostrar que los clientes, servicios, o contextos son relativamente seguros en esas dimensiones. La

Tabla 11
Tareas realizadas en el servicio según tamaño de la empresa de seguridad
(En porcentajes)

| Tareas que se realizan: | Número de empleados de la empresa de seguridad: | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------|------------|-------------|---------------|-------------|
| | De 1 a 10 | De 11 a 50 | De 51 a 200 | De 201 a 2000 | Más de 2001 |
| <i>Planificación y diseño:</i> | | | | | |
| Documentación | 64 | 44 | 51 | 70 | 58 |
| Cálculo de riesgos | 29 | 31 | 43 | 83 | 67 |
| Redactar plan de seguridad | 37 | 44 | 63 | 65 | 67 |
| Negociar el plan de seguridad | 27 | 43 | 46 | 83 | 92 |
| <i>Desarrollo:</i> | | | | | |
| Montar el servicio | 24 | 34 | 66 | 91 | 67 |
| Instalar y mantener equipos | 51 | 69 | 46 | 57 | 67 |
| Formar a empleados del cliente | 31 | 42 | 33 | 52 | 33 |
| Relaciones con la red social | 12 | 12 | 15 | 0 | 17 |
| Relaciones con agencias seguridad | 10 | 30 | 54 | 78 | 83 |
| Informes periódicos | 51 | 55 | 71 | 70 | 75 |
| <i>Emergencias:</i> | | | | | |
| Gestionar situaciones de crisis | 19 | 25 | 48 | 70 | 75 |
| Realizar tareas de socorro | 4 | 9 | 30 | 48 | 42 |
| N (clientes) | (78) | (77) | (60) | (23) | (44) |

Fuente: *La seguridad privada en España: Estructura, innovación y estrategias (2005)*.

Nota: La pregunta es de respuesta múltiple por ello los porcentajes suman más de 100.

seguridad económica depende de varios factores (rentabilidad, solvencia del cliente, expectativa de crecimiento en sus demandas, evitación de costos). Como la evitación de excesivos riesgos económicos es consustancial a cualquier empresa, lo más interesante es analizar qué aspectos económicos de sus clientes valoran más.

En el estudio se pidió a las empresas entrevistadas que dijeran las razones por las que sus dos principales clientes eran interesantes o atractivos para ellas. La **tabla 12** muestra los resultados. El volumen de facturación es el factor más citado y es el principal atractivo de la administración pública como cliente. El sector de la industria y la construcción (quizás más por esta segunda) también atrae por su capacidad de compra. Pero además, esos dos sectores parecen

ser también los más valorados por su rentabilidad. De los particulares se valora especialmente su fidelidad y del comercio su solvencia y potencial de crecimiento. También es significativo el dato de que el poco riesgo técnico de los servicios casi no se valora. La hipótesis es que quizás ello se debe a que éste no es alto, en general y, por lo tanto, ni tiene graves consecuencias para la organización, ni preocupa tanto como otros riesgos financieros. Esa cuestión se plantea a continuación.

La **tabla 13** muestra una lista de situaciones diversas relacionadas con la inseguridad ciudadana con una casuística y niveles de riesgo distintos. Algunas tienen que ver con pequeños problemas o conflictos en la convivencia cotidiana (pequeños robos, tráfico de drogas, vio-

Tabla 12
Interés de los dos principales clientes para la empresa seguridad según la actividad de éstos
(En porcentajes)

| Interés del cliente: | Particulares | Asociaciones y Fundaciones | Agricultura, Ganadería y Extractivas | Industria y Construcción | Comercio | Servicios | Administración Pública | Total |
|------------------------|--------------|----------------------------|--------------------------------------|--------------------------|----------|-----------|------------------------|-------|
| Volumen de facturación | 57 | 31 | 13 | 72 | 69 | 69 | 78 | 68 |
| Rentabilidad | 34 | 35 | 13 | 47 | 38 | 36 | 51 | 42 |
| Potencial crecimiento | 37 | 38 | 25 | 52 | 55 | 53 | 49 | 50 |
| Solvencia | 51 | 54 | 25 | 69 | 72 | 65 | 68 | 65 |
| Fidelidad | 66 | 54 | 13 | 58 | 59 | 48 | 53 | 54 |
| Demanda tecnológica | 26 | 23 | 50 | 16 | 34 | 15 | 12 | 18 |
| Riesgo de su demanda | 20 | 15 | 0 | 12 | 7 | 13 | 12 | 12 |
| N (clientes) | (7) | (4) | (0) | (20) | (2) | (16) | (9) | (58) |

Fuente: *La seguridad privada en España: Estructura, innovación y estrategias (2005)*.

Nota: La pregunta es de respuesta múltiple por ello los porcentajes suman más de 100.

Tabla 13
Impacto de diferentes problemas de seguridad ciudadana en la actividad de las compañías de seguridad
(En porcentajes)

| Problema de seguridad ciudadana: | Lo detectamos en los servicios | | | Aumenta el riesgo en los servicios | | | Aumenta la demanda de productos o servicios | | | Obliga a idear o cambiar servicios o productos | | |
|----------------------------------|--------------------------------|------|------|------------------------------------|------|------|---------------------------------------------|------|------|------------------------------------------------|------|------|
| | Mucho | Poco | Nada | Mucho | Poco | Nada | Mucho | Poco | Nada | Mucho | Poco | Nada |
| Pequeños robos | 44,1 | 44,9 | 11,0 | 31,9 | 38,9 | 29,2 | 59,3 | 27,6 | 13,0 | 38,8 | 41,4 | 19,8 |
| Delincuencia organizada | 33,9 | 32,2 | 33,9 | 41,8 | 24,5 | 33,6 | 46,2 | 22,7 | 31,1 | 43,0 | 21,1 | 36,0 |
| Vandalismo | 32,5 | 53,3 | 14,2 | 36,3 | 35,4 | 28,3 | 40,8 | 39,2 | 20,0 | 31,6 | 41,9 | 26,5 |
| Sentimiento de miedo | 27,7 | 38,4 | 33,9 | 18,7 | 31,8 | 49,5 | 42,5 | 23,9 | 33,6 | 27,8 | 31,5 | 40,7 |
| Tráfico de drogas | 9,9 | 28,8 | 61,3 | 22,4 | 22,4 | 55,1 | 5,3 | 27,2 | 67,5 | 10,3 | 27,1 | 62,6 |
| Violencia interpersonal | 8,2 | 34,5 | 57,3 | 16,5 | 28,2 | 55,3 | 10,6 | 28,3 | 61,1 | 8,5 | 34,0 | 57,5 |
| Daños al medio ambiente | 5,6 | 31,5 | 63,0 | 7,7 | 24,0 | 68,3 | 6,4 | 22,7 | 70,9 | 8,3 | 28,7 | 63,0 |
| Conflictos étnicos | 5,4 | 27,7 | 67,0 | 8,5 | 25,5 | 66,0 | 4,5 | 18,0 | 77,5 | 4,7 | 22,4 | 72,9 |
| Terrorismo | 4,5 | 19,1 | 76,4 | 20,8 | 17,9 | 61,3 | 22,3 | 22,3 | 55,4 | 22,9 | 23,9 | 53,2 |
| Delitos informáticos | 2,8 | 22,9 | 74,3 | 9,5 | 16,2 | 74,3 | 7,3 | 18,3 | 74,3 | 11,4 | 21,0 | 67,6 |
| Mal uso de fondos públicos | 2,8 | 15,1 | 82,1 | 6,9 | 15,7 | 77,5 | 0,9 | 16,7 | 82,4 | 1,0 | 18,4 | 80,6 |
| Blanqueo de dinero | 1,9 | 10,2 | 88,0 | 1,9 | 17,5 | 80,6 | 0,9 | 12,8 | 86,2 | 2,9 | 16,3 | 80,8 |

Fuente: *Estudio La seguridad privada en España: Estructura, innovación y estrategias (2005)*.

lencia interpersonal, vandalismo, conflictos étnicos), otras con la percepción de seguridad de la población (miedo), otras conectan con los aspectos políticos o transnacionales de la delincuencia (terrorismo, delincuencia organizada, blanqueo de dinero) y otras con transgresiones de los poderosos (mal uso de fondos públicos, delitos contra el medio ambiente). Para cada situación se analizan cuatro aspectos: el grado en que se detectan en los servicios de las empresas de seguridad, el riesgo que comportan, si el problema lleva a una mayor demanda de servicios por parte de los clientes, o si fuerza a las empresas de seguridad a innovar, ya sea en sus servicios o en sus productos.

Los problemas de seguridad se ordenan en función del grado en que se detectan en los ser-

vicios. En función de ello, se pueden distinguir tres grupos de situaciones. Las situaciones más corrientes tienen que ver con la propiedad, sobre todo los pequeños robos. Llama la atención que la delincuencia organizada ya sea un fenómeno muy visible para el sector (o, por lo menos, para una parte de él), tanto como lo pueda ser el vandalismo. También es significativo que el sentimiento de miedo esté presente entre los clientes. En un segundo grupo estarían las situaciones relacionadas con los conflictos de convivencia, violencia cotidiana y medio ambiente. En tercer lugar está una diversidad de situaciones conectadas de una forma u otra con transgresiones en y de las organizaciones, así como el terrorismo. A grandes rasgos, los problemas que más se detectan son los que más aumentan el riesgo y la

necesidad de innovar, pero también la demanda de servicios. La delincuencia organizada preocupa especialmente como un elemento de riesgo y es, sin duda, un gran estímulo para innovar. Muchos grupos organizados de delincuencia exhiben una gran preparación boicoteando o burlando los sistemas de seguridad.

Resulta remarcable también el problema que crean al sector las conductas vandálicas. El terrorismo, al igual que el tráfico de drogas, aparece como un riesgo poco cotidiano, pero relativamente presente y preocupante en el sector. La delincuencia informática no es una situación frecuente ni arriesgada, pero obliga a innovar. Otro aspecto llamativo es que el sector no entra mucho en los delitos de las organizaciones. Los delitos contra el medio ambiente y, especialmente, el blanqueo de dinero o el uso de los fondos públicos, ni se detectan, ni se demandan especialmente.

La conclusión de la tabla es que la seguridad privada es especialmente sensible a los problemas vinculados a las propiedades de sus clientes. Es interesante constatar que la delincuencia organizada preocupa por su capacidad de dañar ese pilar de la actividad de las empresas de seguridad. Las situaciones de conflicto y violencia se detectan menos, aunque suponen un riesgo moderado. Los delitos cometidos por las empresas y organizaciones quedan fuera del campo de respuestas del sector. En ese sentido, un principio básico de las empresas de seguridad (y de otras) es no entrar en colisión con la actividad ni intereses de sus clientes. En general se puede decir que, en el contexto del mercado español actual, las actividades de la seguridad privada suponen técnicamente riesgos moderados, y que los campos de mayor conflictividad o controversia social quedan relativamente fuera de su campo de acción.

Una forma de conocer qué vende realmente el sector es preguntar por cómo se define la calidad y la excelencia en los servicios. Además, es una forma sintética de entender la orientación de los servicios. La **tabla 14** analiza si existen concepciones distintas de la calidad en función del sub-sector de la seguridad de que se trate. Se analizan seis indicadores diferentes que se presentan por orden de citación. El más referido es la capacidad de la empresa de responder a las necesidades y demandas del cliente. En segundo lugar figura el grado de ausencia de errores o incidencias en los servicios. En el tercer puesto

se menciona la satisfacción subjetiva del cliente. En cuarto lugar, la importancia de los daños o pérdidas evitados con el servicio. Quinto, la capacidad de influir o educar al cliente. Finalmente, está el grado en que la empresa es capaz de motivar a su personal. El hecho de que la seguridad sea una actividad de servicios parece influir en la opinión que la capacidad de respuesta es el factor de calidad más importante. Al menos lo es para la seguridad de base tecnológica (seguridad contra incendios, sistemas electrónicos). Este subsector coincide con el de la seguridad de base humana en destacar la ausencia de incidencias en los servicios y, aunque menos, la satisfacción del cliente. Llama la atención que un criterio de resultados, como es la cuantía de daños o pérdidas evitadas, se nombra poco. Una explicación es la dificultad en su medición. La capacidad de influir en la conducta o ideas del cliente sobre seguridad y la motivación del propio personal se ven como criterios poco adecuados de calidad.

En general se diría que existe un desacuerdo notorio en los criterios de calidad. Ello sucede especialmente en el sub-sector de base tecnológica, pero también en el de vigilancia humana. En cualquier caso, los criterios preferidos son tres: capacidad de respuesta, ausencia de incidencias y satisfacción del cliente. Los dos primeros hacen referencia a aspectos organizativos y el tercero es subjetivo. Se echan en falta medidas más objetivas. Esa visión de la calidad denota la importancia de las sensaciones, más incluso que los hechos objetivos, en la seguridad.

CONCLUSIONES

Como conclusión del estudio, caben algunas consideraciones. La seguridad privada en España es una actividad de las más dinámicas de la economía. Es un sector complejo, orientado más hacia la seguridad corporativa que hacia los particulares. Sin embargo, por el tipo de organizaciones para las que trabajan, el impacto de sus servicios sobre los ciudadanos es importante. Sus clientes están repartidos por todo el espectro sectorial, pero su principal pilar son los servicios, tanto privados como públicos. En los primeros, la población aparece como cliente de espacios semiprivados de utilización masiva (centros comerciales, de ocio). En los segundos, el sector privado aparece cerca de la seguridad

Tabla 14
Opinión sobre el mejor indicador de calidad según la actividad de la empresa de seguridad
(En porcentajes)

| Indicador: | Seguridad mecánica | Vigilancia uniformada | Vigilancia no uniformada | Escorta y protección de personas | Investigación privada | Transporte de efectivo | Transporte de sustancias peligrosas | Seguridad contra incendios | Centrales de alarma | Sistemas electrónicos | Seguridad informática | Comunicaciones | Consultoría e ingeniería | Formación | Comercio artículos seguridad |
|---------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------------|----------------------------------|-----------------------|------------------------|-------------------------------------|----------------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|--------------------------|-----------|------------------------------|
| Capacidad de respuesta | 17,6 | 29,4 | 17,6 | 5,9 | 11,8 | -- | 2,0 | 41,2 | 15,7 | 54,9 | 2,0 | 13,7 | 31,4 | 19,6 | 20,0 |
| Grado ausencia de error | 5,9 | 38,2 | 23,5 | 17,6 | 11,8 | 5,9 | 14,7 | 41,2 | 29,4 | 44,1 | 8,8 | 23,5 | 26,5 | 17,6 | 14,7 |
| Satisfacción del cliente | 10,7 | 21,4 | 35,7 | 7,1 | 17,9 | -- | -- | 39,3 | 17,9 | 35,7 | 7,1 | -- | 35,7 | 10,7 | 7,1 |
| Daños y pérdidas evitadas | 12,5 | 50,0 | 25,0 | 12,5 | 12,5 | 12,5 | 12,5 | 50,0 | 37,5 | 50,0 | -- | -- | 12,5 | 25,0 | 12,5 |
| Influencia en cliente | -- | 14,3 | 14,3 | 14,3 | 28,6 | -- | -- | 14,3 | 28,6 | 42,9 | 28,6 | 42,9 | 71,4 | 14,3 | 28,6 |
| Motivación del personal | -- | 20,0 | 20,0 | -- | 20,0 | -- | -- | 20,0 | -- | 20,0 | -- | -- | 20,0 | 40,0 | 20,0 |
| N (casos) | (5) | (5) | (5) | (5) | (5) | (5) | (5) | (5) | (5) | (5) | (5) | (5) | (5) | (5) | (5) |

Fuente: *La seguridad privada en España: Estructura, innovación y estrategias (2005)*.
Nota: La pregunta es de respuesta múltiple por ello los porcentajes suman más de 100.

pública. El hecho de que la Administración compre un tercio de lo que vende el sector, sugiere una considerable interdependencia y vinculación económica y política, especialmente con las compañías de mayor tamaño. Esa conexión se amplía con vínculos de personal, informales, y otros. Ello hace pensar que el modelo mixto de seguridad está bien enraizado en España.

El sector presenta una estructura diversificada en cuanto a tamaños, aunque el peso económico y político de las grandes compañías, algunas multinacionales, es grande y creciente. Estas responden a un modelo multi-servicio orientado hacia grandes clientes. Las pequeñas compañías operan en un mercado más especializado y local. Más allá de la imagen social un tanto peyorativa del vigilante, el sector realiza una gran diversidad de actividades, algunas muy especializadas. Sin embargo, el peso económico y estratégico de la vigilancia es importante. Ésta se presenta socialmente como una actividad auxiliar de baja cualificación. Superar esa imagen es uno de los retos mayores del sector pero la demanda es tan grande que quizás tardará en corregirse.

Los datos recogidos demuestran que el modelo de seguridad privada dominante en España está orientado hacia la de prevención de pérdidas a las empresas e instituciones. Incluso es posible que, en algunos casos, esté contribuyendo también a maximalizar beneficios, vía la relación calidad-seguridad. Ese enfoque corporativo explica su vocación preventiva, pero existen otros aspectos de la vida de las organizaciones en los que el sector ha entrado poco. Esas

afirmaciones implican que si, en un futuro, el Estado proveyera privadamente la seguridad pública, ese carácter cambiaría. Es posible que se aproximara más al modelo reactivo policial, aunque también podría influir sobre éste. Actualmente, la Administración paga al sector por la protección de sus infraestructuras y personal y, no tanto, por la provisión de servicios públicos de seguridad. A la vista de la cartera de clientes, los objetos a proteger y las estrategias que se siguen, se puede afirmar que, hoy por hoy, la contribución de la seguridad privada a la pública es, en buena medida, colateral. A pesar de ello, la Ley de Seguridad Privada otorga al Estado una considerable capacidad para utilizar en su provecho los recursos privados. Además, ese poder se apoya, en última instancia, en la gran dependencia del sector de las compras que realiza el Estado.

La orientación de los servicios de seguridad, por lo tanto, interesa por su impacto sobre la población y por la necesidad de articular un sistema de seguridad eficiente y sensible socialmente donde participe tanto la seguridad pública, como la iniciativa privada y la sociedad civil. Esa orientación depende de la actividad del cliente, al menos en la definición de los objetos a proteger. Sin embargo la forma de hacerlo, sus estrategias y tareas dependen en buena medida de las empresas. Ello no es extraño, ya que la seguridad es un bien de los llamados de confianza. El sector tiene un margen de maniobra en la definición de los servicios de seguridad que vende. Sin embargo, ese margen es mayor cuanto más desigual es el balance de tamaño y complejidad de sistemas productivos del cliente.

Las grandes empresas suelen contar con departamentos de seguridad que conocen bien sus necesidades y riesgos y negocian con las compañías proveedoras. Llama la atención que la Administración, salvo en algunos casos, carezca de estructuras similares.

Otro factor que determina el carácter de los servicios es la inclinación por evitar riesgos financieros y técnicos. Si ésta es común en cualquier empresa, en el sector de la seguridad es clave. El crecimiento del mercado permite a las empresas de seguridad un entorno de trabajo relativamente seguro en lo económico. A pesar de ello, la sociedad del riesgo hace que el riesgo financiero y técnico reaparezca en el sector. Ese dinamismo económico también ha traído en el pasado, y aun perdura algo, unas reglas de competencia poco establecidas y roces entre las empresas. Los datos presentados demuestran que la seguridad privada evita ciertos ámbitos de trabajo donde el riesgo es alto, o donde puede entrar en conflicto con los intereses de su cliente. Por otra parte, el entorno de riesgo del sector es menor que el de la seguridad pública. Primero, lo es porque las organizaciones para las que trabajan son entornos con un orden establecido. Segundo, porque los clientes son independientes entre sí y sus proyectos de seguridad no entran en conflicto entre sí. Lo contrario ocurre con la seguridad pública que debe encontrar el consenso de intereses en un entorno abierto y conflictivo. Eso no significa que éste no le afecte en nada. En cualquier caso, los problemas de seguridad que se atienden y que configuran su experiencia tienen que ver más

con la propiedad que con la violencia o el delito de cuello blanco. A pesar de ello, preocupa el auge de la delincuencia organizada ya que tiene una cierta capacidad de amenazar a los sistemas privados de seguridad.

En definitiva, el éxito del sector hace pensar que está respondiendo adecuadamente a una demanda social de seguridad. Actualmente esa demanda proviene principalmente de las empresas de servicios y de la Administración. Dentro de ésta última, existe una participación creciente, aunque comparativamente moderada en términos de gasto, en tareas antes realizadas por policías y que la seguridad pública le delega al considerarlas más periféricas respecto a sus objetivos. El peso de la demanda de seguridad de particulares crece, aunque su volumen económico no es comparable. Ello confiere al sector un carácter de servicio a la empresa y es en ese terreno donde concentra su *know how* más importante. Esa orientación le ha permitido desarrollar un concepto de seguridad distinto al de la seguridad pública, con la que tan a menudo se la compara. Se ha hablado anteriormente ya de las limitaciones del modelo privado para responder a los problemas de la seguridad pública, pero también de él se extraen lecciones de gran interés para ésta. Aquel es más preventivo-disuasorio, conocedor del valor añadido de la seguridad, y eficiente al operar bajo la lógica coste-beneficio. El papel que está jugando, y puede jugar en el futuro, la seguridad privada en el sistema de seguridad español viene marcado por los parámetros que se han analizado.

BIBLIOGRAFÍA

- APROSER –ASOCIACIÓN PROFESIONAL DE COMPAÑÍAS PRIVADAS DE SERVICIOS DE SEGURIDAD (2004): *Cifras y datos del sector de la seguridad privada en España*, Madrid, Aproser <http://www.aproser.org/files/datos02.pdf> Consulta realizada el 11 de junio del 2005.
- BAILEY, S. (1989): «Police and the private security industry», *Security Surveyor*, Septiembre, pp. 13-14.
- BAYLEY David (1994): *Police for the Future*, Nueva York, Oxford University Press.
- BECK, A. y A. WILLIS (1995): *Crime and Security: Managing the risk to safe shopping*, Leicester, Perpetuity.
- BECK, Ulrich (1992): *Risk Society: Towards a New Modernity*, Londres, Sage.
- BECKER, Theodore M. (1974): «The place of private police in society: An area of research for the Social Sciences», *Social Problems*, vol. 21, n° 3, pp. 438-453.
- BIRKLAND, Thomas A., y RADICA Nath (2000): «Business and Political Dimension in Disaster Mangement», *Journal of Public Policy* 20, vol 3, pp. 275-303.
- BOSCH, José Luis C.; Jaume FARRÀS; Manuel MARTÍN; Juli SABATÉ y Diego TORRENTE (2005): «Estado, mercado y seguridad ciudadana: Análisis de la articulación entre la seguridad pública y privada en España», *Revista Internacional de Sociología* 39. pp. 107-137.

- BOSCH, José Luis C. y Diego TORRENTE (1993): *Encuestas telefónicas y por correo*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas, 140 pp.
- CHRISTIE, Nils (1993): *Crime Control as Industry*, Londres, Routledge, 208 pp.
- CUNNINGHAM, William; John J. STRAUCHS, y Clifford W. VAN METER (1990): *The Hallcrest Report II: Private Security Trends 1970-2000*, Boston, Butterworth-Heinemann.
- CUNNINGHAM, William, y Todd H. TAYLOR (1985): *Private Security and Police in America: The Hallcrest Report*, Portland, Chancellor Press, 107 pp.
- DE WAARD, Jaap (1999): «The Private Security Industry in International Perspective», *European Journal on Criminal Policy and Research* 7, pp. 143-174.
- DOUGLAS, Mary (1996): *La aceptabilidad del riesgo según las ciencias sociales*, Barcelona, Paidós, 173 pp.
- FARRÁS, Jaume; Josep Lluís C. BOSCH, y Diego TORRENTE (2001): «La construcción social de la seguridad: Un análisis de la seguridad laboral, medioambiental y ciudadana en las gasolineras de Cataluña», *Documents de Treball de la Divisió de Ciències Jurídiques, Econòmiques i Socials de la Universitat de Barcelona*, 23 pp.
- FARREL, M. (1989): *Punishment for Profit? Privatizing and Contracting Out in The Criminal Justice System*, Londres, Institute for the Study and Treatment of Delinquency.
- FISHER, Robert J. y Gion GREEN (1998): *Introduction to Security*, Boston, Butterworth-Heinemann, 537 pp.
- FORST, Brian y Peter K. MANNING (1999): *The Privatization of Policing*, Washington, Georgetown University Press, 164 pp.
- GABROSKY, Peter (1998): «Technology & Crime Control», *Trend & Issues in Crime and Criminal Justice* 78, 6 pp. Publicación electrónica del Australian Institute of Criminology www.aic.gov.au.
- GARCÍA, María Ángeles (2003): «Seguridad: un negocio a buen recaudo», *Expansión* 27 enero 2003. Suplemento especial.
- GENERALITAT DE CATALUNYA (1999), *Normativa d'emergències*, Barcelona, Generalitat de Catalunya, 230 pp.
- GEORGE, Bruce y Mark BUTTON (2000): *Private Security*, Leicester, Perpetuity Press, 206 pp.
- GÓMEZ-BAEZA, R. (1988): «Spain-too fast, too soon?» *International Security Review* 45-7, septiembre-octubre.
- GRANOVETTER, Mark y Richard SWEDBERG (ed.) (2001): *The Sociology of Economic Life*. Cambridge, Westview Press.
- HENRY, Stuart (1987): «Private justice and the Policing of Labor», pp. 72-109, en Clifford D. Shearing, y Philip Stenning, eds., *Private Policing*, Newbury Park, Sage, 327 pp.
- HOOGENBOOM, A. B. (1991): «Grey Policing: a theoretical framework», *Policing and Society* 2, 1, pp. 17-30.
- HUGHES, Gordon (1998): *Understanding Crime Prevention*, Buckingham, Open University Press, 179 pp.
- JOHNSTON, Les (1992): *The Rebirth of Private Policing*, Londres, Routledge, 251 pp.
- JONES, Trevor y Tim NEWBURN, *Private Security and Public Policing* (Nueva York: Oxford University Press, 1998), 288 pp.
- KAKALIK, J. S. y S. WILDHORN (1972): *Private Police in the United States* (The Rand Report), Washington: National Institute of Law Enforcement and Criminal Justice.
- KAKALIK, J. S. y S. WILDHORN (1977): *The Private Police: Security and Danger*, Nueva York, Crane, Russak & Company.
- KIRWAN, Barry; Andrew HALE, y Andrew HOPKINS (2002): *Changing Regulation: Controlling Risks in Society*, Oxford, Pergamon, 287 pp.
- LINDBLOM, Charles (2001): *The market system: What it is, How it Works, and What to Make of it*, New Haven, Yale University Press, 296 pp.
- LUHMANN, Niklas (1993): *Risk: A Sociological Theory*, Berlín, Walter de Gruyter.
- MANUEL, MARTÍN; Josep A. RODRÍGUEZ, y Juli SABATÉ, eds. (1997): *La Policía del futuro*, Barcelona, Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat y Universidad de Barcelona, pp. 164-171.
- MANUNTA, Giovanni (2000): «Security and Methodology», *Diogenes Occasional Papers* 2, 49 pp. Publicación electrónica del Security and Risk Studies Institute de Roma. <http://www.srsi.org/>
- MANUNTA, Giovanni (2000): «Situating the Concepts of Security and Risk», SRSI Paper n° 0. Publicación electrónica *Security and Risk Studies Institute*, Roma. <http://www.srsi.org/>
- MARTÍN, Manuel (1992): *La profesión de Policía*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- MARCH, James G. y Herbert A. SIMON (1958): *Organizations*, Nueva York, Wiley.
- MARX, Gary T. (1987): «The Interweaving of Public and Private Policing», pp. 172-193, en Clifford D. Shearing, y Philip Stenning, eds., *Private Policing*, Newbury Park, Sage, 327 pp.
- MATTHEWS, Roger (1989): *Privatizing Criminal Justice*, Londres, Sage.
- MIGUEL, Jesús M. de (1998): *Estructura y cambio social en España*, Madrid, Alianza.
- MIR, Narcís (1999): *Societat, Estat i risc*, Barcelona, Beta.
- MOORE, M. y R. TROJANOVICZ (1988): «Corporate Strategies for Policing» *Perspectives on Policing* 3. Department of Justice of the United States of America. National Institute of Justice.

- ORIZO, Francisco Andrés (1997): *El sistema de valores en la España de los noventa*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas –Siglo XXI.
- PARKER, Martín (1998): *Ethics and Organizations*, Londres, Sage, 303 pp.
- PERROW, Charles N. (1990): *Sociología de las organizaciones*, Madrid, McGraw-Hill, 369 pp.
- REINER, Robert (1992): «Policing a Postmodern Society», *Modern Law Review*, vol. 55, nº 6, pp. 761-781.
- RUBISE, Patrick (1994): *Los riesgos tecnológicos*, Barcelona, RBA.
- RUIDÍAZ, Carmen (1997): *Los españoles y la inseguridad ciudadana*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas.
- SABATÉ, Juli (1998): «Víctimes i delinqüents», pp. 757-770, Salvador Giner, ed., *La societat catalana*, Barcelona, Institut d'Estadística de Catalunya, 761 pp.
- SABATÉ, Juli; Josep M. ARAGAY y Elisabet TORRELLES (1999): *La delinqüència a l'Àrea metropolitana de Barcelona 1998: 10 anys d'enquestes de victimització*, Barcelona, Institut d'Estudis Metropolitans.
- SHEARING, Clifford D. y Philip STENNING, eds. (1987): *Private Policing*, Newbury Park, Sage, 327 pp.
- SJÖBERG, Lennart (1987): *Risk and Society Studies of Risk Generation and Reaction to Risk*, Londres, Allen & Unwin.
- SOUTH, Nigel (1988): *Policing for Profit*, Londres, Sage.
- SPITZER, S. (1987): «Security and Control in capitalist societies: te fetichism of security and the security thereof», en Lowman et. Al., *Transcarcelation: Essays in the Sociology of Social Control*, Alershot, Gower.
- SPITZER, S. y A. SCULL, (1977): «Privatization and Capitalist development: the case of Private Police», *Social Problems* 25, vol. 1, pp. 18-29.
- THOMÉ, Henrique I. y Diego TORRENTE (2003): *Cultura de la seguridad ciudadana en España*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas.
- THOMPSON, Grahame; Jennifer FRNACES; Rosalind LEVACIC y Jeremy MITCHELL (1991): *Markets, Hierarchies and Networks: The coordination of Social Life*, Londres: Sage y Open University Press, 306 pp.
- TORRENTE, Diego (2001): *Desviación y delito*, Madrid, Alianza Editorial.
- TORRENTE, Diego, (2005): «Vendiendo seguridad: Servicios, conflictos y estrategias de la seguridad privada en España», Universidad de Barcelona. Mimeografiado.
- TURK, Austin (1989): «Popular Justice and the Politics of Informalism», pp. 131-146, Clifford D. Shearing, y Philip Stenning, eds., *Private Policing*, Newbury Park, Sage.
- VICKERS, John, y George YARROW (1988): *Privatization: An Economic Analysis*, Cambridge, Massachusetts Institute of Technology Press.
- WEBER, Tina (2001): «A comparative overview of legislation governing the private security industry in the European Union, Bruselas, Confederación Europea de Servicios de Seguridad. (Consulta: 4 de enero del 2004). Disponible en <http://www.coess.org/pdf/final-study.PDF>.
- WILDEMAN, J. (1988): «When the state fails: a critical assessment of contract policing». Ponencia, conferencia de la Asociación Americana de Criminología, Chicago, Noviembre de 1988.
- WILLIAMSON, Oliver E. (1975): *Markets and Hierarchies: Analysis and Antitrust Implications*, Nueva York, Free Press.