

RESULTADOS DEL ESTUDIO

“Impacto y de situación de los operadores de transporte terrestre de mercancías en relación a la normativa actual en materia de gestión de la seguridad en la cadena de suministro, como paso para obtener el estatus de operador seguro”

ARTÍCULO RESUMEN

Orden FOM/2219/2008, de 22 de julio de 2008

Presentación del estudio

La Asociación Empresarial Española de Carga Fraccionada (AECFA), con la colaboración de la empresa consultora Hei, Empleo e innovación, ha realizado el estudio titulado: *“Impacto y de situación de los operadores de transporte terrestre de mercancías en relación a la normativa actual en materia de gestión de la seguridad en la cadena de suministro, como paso para obtener el estatus de operador seguro”*(Orden FOM/2219/2008, de 22 de julio de 2008), para el Ministerio de Fomento del Gobierno de España.

El objetivo general del estudio es evaluar en nivel de conocimiento, el nivel de aceptación y el nivel de implantación de las recientes normas de gestión de la seguridad en la cadena de suministro (Estatus de Operador seguro; normas UNE-ISO 28000, normas TAPA...) y concretar cómo estas normas pueden afectar a la competitividad del sector de transporte de mercancías por carretera y operadores logísticos.

Metodología del estudio

Para abordar con éxito el estudio era inicialmente necesario conocer la situación actual de la seguridad en el sector del transporte por carretera, especialmente en lo que se refiere a todos aquellos aspectos susceptibles de perfeccionamiento y que pudieran contribuir a la mejora de su competitividad.

Para ello se realizó un estudio dividido en tres fases, una primera de carácter documental, a partir de la búsqueda, selección y análisis de publicaciones y documentación existente en torno al tema objeto de estudio; una segunda fase de carácter cualitativo (que se concretó en la realización de entrevistas en profundidad con informantes clave), y finalmente una tercera fase de carácter cuantitativo (que se concretó en

la realización de una encuesta estadística con Directores y Responsables del departamento de seguridad en empresas del sector).

En el caso del estudio cualitativo se planteó la realización de 12 entrevistas en profundidad, a los siguientes perfiles de informantes:

- Directores Generales de empresas de transporte de mercancías por carretera.
- Directores del Departamento de Seguridad.
- Responsables de entidades certificadoras.
- Responsables de Asociaciones relacionadas con el transporte, manipulación y carga de mercancías.

En el estudio cuantitativo se llevaron a cabo 96 encuestas a responsables de seguridad en el ámbito de empresas de transporte de mercancías por carretera y operadores logísticos. Ese número de encuestas supone un error estadístico máximo para datos globales de +/-10,0%, para un nivel de significación de 95,5% (dos sigmas), y bajo el supuesto de varianza más desfavorable: $P=Q=0,5$. El ámbito de la encuesta fue nacional. Se utilizó como soporte un cuestionario estructurado con preguntas cerradas y abiertas.

Contexto del estudio

La actividad del transporte es esencial para la vida social y económica de cualquier país. Diariamente se producen movimientos de mercancías entre países del mundo, dentro de la UE y de nuestras fronteras. Esta actividad, como cualquier otra, está sometida a determinados riesgos delincuenciales que llegan a producir importantes pérdidas económicas a las compañías de transportes, y que además, pone en peligro la vida de los transportistas y empleados de estas empresas.

Cualquier producto debe ser trasladado desde el punto de fabricación hasta el consumidor final, siendo imprescindible para este proceso la

utilización de distintos medios de transporte, además de su permanencia en almacenes de origen, tránsito y distribución.

Pero en los últimos tiempos, las compañías de transporte están siendo objetivo de la delincuencia común y de la organizada.

En este contexto, la Comisión Europea ha propuesto nuevas normas para proteger mejor el sector del transporte terrestre de mercancías contra los atentados terroristas, la delincuencia común y la organizada. Estas normas permitirán a los operadores más rigurosos en materia de seguridad aprovecharse de las ventajas en el ámbito de los controles y mejorar sus relaciones con sus socios comerciales. La seguridad de los transportes se ha convertido en una cuestión crucial.

La Comisión propone un reglamento que tiene como finalidad mejorar la seguridad de la cadena de suministro sin obstaculizar el libre curso de los intercambios comerciales; desea, pues, aumentar el nivel de seguridad a lo largo de la cadena de suministro mediante un marco común. Esto permitiría, además, evitar los procedimientos administrativos innecesarios a escala europea y nacional.

Para obtener el estatus de operador seguro, un operador deberá cumplir algunas exigencias en su gestión de la seguridad. Estas exigencias se refieren a las fases de preparación, transporte, tránsito y expedición de mercancías.

La obtención de este estatus presenta desde el punto de vista de la Comisión ventajas para los operadores: los Estados miembros les autorizan a beneficiarse de facilidades y procedimientos simplificados en los controles de seguridad, que son para ellos menos estrictos, por lo que presumiblemente podrán transportar sus cargas más rápidamente.

Además de este estatus de operador seguro, a lo largo de los últimos años, se han ido desarrollando diversas certificaciones y normas en el

ámbito de la seguridad que los diferentes Operadores han ido incorporando a su práctica.

Destaca en este sentido la reciente aparición de la norma internacional UNE-ISO 28000 para los sistemas de gestión de la seguridad para la cadena de suministro aprobada el pasado 16 de abril de 2008, que se suma a la ya existente y en buena medida implantada norma TAPA-FSR.

Estas normas implican un mejor conocimiento de los riesgos y amenazas a los que están expuestas estas organizaciones y una ayuda a la implantación de medidas concretas para la correcta gestión y aceptación de los riesgos.

Principales resultados del estudio

Situación de los Departamentos de Seguridad y de su responsable

La situación mayoritaria de las empresas del sector (34,4%) es que no existe un Departamento ni un responsable como tal, sino que dichas tareas son asumidas por el responsable de otro departamento.

Tan sólo un 15,6% de las empresas consultadas disponen de Departamento específico de seguridad. A las que hay que añadir en segundo lugar un 16,7% de empresas en las que existe un responsable de seguridad habilitado por el Ministerio del Interior.

No obstante, las diferencias a este respecto son notables si se segmentan los resultados según el tamaño de las empresas.

Así, dos tercios (66,7%) de las empresas medianas y grandes (aquellas con más de 49 trabajadores) disponen de Departamento de seguridad específico. Porcentaje que se reduce en el caso de las empresas de menor tamaño a un 6%.

Situación inversa a la de que no exista departamento específico y sea el responsable de otro departamento el que se haga cargo de las tareas de seguridad. Este es el caso predominante en las micropyme y las empresas pequeñas (en torno a cuatro de cada diez), mientras que obtiene un porcentaje mucho más reducido (13,3%) en las empresas medianas y grandes.

Destacar por otra parte que a nivel global, casi una quinta parte de las empresas (18,8%), no tienen una política de seguridad al margen de las tareas cotidianas de trabajador, si bien, la situación descrita se reduce en el caso de las empresas más grandes a un 6,7% del total de las mismas.

Durante el proceso de entrevista del estudio cualitativo, también se pudo constatar la creciente atribución de importancia al factor seguridad dentro de las empresas del sector.

Igualmente, se puso de manifiesto la percepción por parte de los responsables de los Departamentos de Seguridad consultados de una fuerte necesidad de estrecha interrelación con otros departamentos de la propia empresa. Aspecto que se pudo constatar reiteradas veces en diferentes entrevistas a partir del uso tópico de la metáfora: “hablar el mismo idioma que la organización”.

Otro aspecto destacado en los discursos ha sido precisamente el valor y la significación que se atribuye a la figura del Director de seguridad.

En primer lugar, referencia a la evolución histórica, en cuyo proceso se parte de la inicial inexistencia de la figura (y la asunción de sus funciones por cualquier otro profesional no especializado) a la necesidad de un perfil muy concreto, con la formación adecuada, altamente especializado para desempeñar esa función, y con la correspondiente habilitación del Ministerio del Interior.

También se hacen referencias a una serie de competencias clave que un Director de seguridad debe haber obtenido siendo capaz de manejarlas con soltura: que la persona que está al frente tenga capacidad de gestión, que esté habilitado, que esté formada en seguridad, con suficiente capacidad de relación a cualquier tipo de nivel...

Ya en este punto se ponen de manifiesto en los discursos varias trabas y obstáculos externos a su adecuado desempeño. Se señalan especialmente los derivados de la normativa (en concreto la Ley de seguridad Privada, considerada de forma generalizada como completamente obsoleta y fuera de lugar) y de la interacción con el ámbito de la Administración Pública, en este caso el Ministerio del Interior.

Importancia atribuida al factor seguridad en el sector y en la propia empresa.

Como era de esperar, a medida que las tareas relativas a la seguridad se encuentran más integradas en la empresa, y los organigramas disponen de mayores estructuras dedicadas a la seguridad, en mayor medida se atribuye importancia a dicho factor. Así, el 73,3% de las empresas que disponen de un departamento específico en seguridad le atribuyen “mucho importancia”, mientras que en el resto de segmentos, desde el responsable de seguridad en solitario hasta la ausencia total de estructura en seguridad, los porcentajes bajan sensiblemente oscilando en torno al 55% de las respuestas.

Principales riesgos en materia de seguridad.

Un aspecto que ha sido reiteradamente puesto de manifiesto a lo largo del proceso de entrevistas del estudio cualitativo hace referencia a una circunstancia coyuntural: la incidencia de la crisis económica sobre el aumento de los delitos contra el patrimonio. Aspecto coyuntural, pero que no podía dejar de citarse, pues supone el sustrato sobre el que han crecido los discursos generados durante el proceso de entrevistas.

En cuanto a los principales riesgos, el primer aspecto que se pone de manifiesto es su heterogeneidad, que varía en función de múltiples factores.

En cualquier caso, los riesgos señalados y sobre los que se puso mayor énfasis fueron principalmente los siguientes: delincuencia organizada y delincuencia común; la posibilidad de fraude externo; el fraude interno; los errores administrativos; las sustracciones, robos o deterioros realizados por los RRHH de la propia empresa transportista; las roturas y deterioros de la mercancía transportada.

De los factores citados, conviene señalar la atribución de una mayor importancia y sobre todo de mucha mayor frecuencia a los relativos a factores de índole endógena (las propias plantillas de trabajadores, los procedimientos, los protocolos de actuación ante determinadas situaciones, etc.), que exógena (delincuencia, fraude, etc.).

Pero además de los citados factores que inciden sobre el patrimonio de la empresa, se indican otros factores de carácter externo, en tanto los delincuentes pueden utilizar a la empresa de transporte como “soporte a otros tipos de delitos” (mercado de las falsificaciones, transporte de drogas o armamento, etc.).

Si bien, el discurso dominante en las entrevistas pone el énfasis en los aspectos que inciden sobre el patrimonio de la empresa.

Antes de pasar a comentar las valoraciones obtenidas en los diferentes factores testados en el estudio cuantitativo, puede ser interesante señalar dos aspectos muy significativos: en primer lugar la relativamente baja percepción general de riesgo (ningún factor analizado para el conjunto de las empresas entrevistadas supera la puntuación de 5,50, y solo dos de ellos superan la puntuación media de la escala, el 5,00); en segundo lugar, el hecho de que la percepción del riesgo es notablemente más alta entre las empresas medianas y grandes que entre las de menor

tamaño. Así mientras que entre las empresas más pequeñas predominan las valoraciones del riesgo por debajo de la puntuación media de la escala (puntuaciones por debajo de 5), por el contrario, en las empresas más grandes, las valoraciones superan por lo general ese dígito.

De los factores testados, aquellos percibidos de forma conjunta como motivadores de mayor riesgo son la delincuencia común (5,35) y las bandas de delincuencia organizada (5,24). A continuación, y con puntuaciones ya inferiores al punto medio de la escala, se encuentran: los errores en la carga o descarga que provoquen el deterioro de la mercancía (4,30); los errores operativos (4,23); la sustracción interna de mercancías (4,16); y los errores en la gestión y administración de los procesos operativos (4,09). El resto de los factores testados: fraude; fuga de información y actos de sabotaje o terrorismo, han obtenido valoraciones globales por debajo de 4.

Sin embargo, como ya se advertía al comienzo de este epígrafe, la percepción de los riesgos es notablemente más alta entre las empresas de tamaño mediano y grande.

Estás señalan como principales riesgos los siguientes: bandas de delincuencia organizada (7,50), delincuencia común (7,21), errores en la carga con deterioro de la mercancía (6,33), errores operativos (6,14), sustracción interna de mercancías, y errores en los procesos operativos (en ambos casos con una puntuación de 6,07).

Aspectos más delicados en cuanto a la gestión de la seguridad.

Muy relacionado con la percepción de los principales factores de riesgo por parte de los informantes clave de las empresas en el proceso de entrevistas en profundidad, se encuentra todo aquello relacionado con la percepción de determinados momentos y operaciones más delicados, desde el punto de vista del riesgo, en la cadena de suministro, en tanto riesgo externo o exógeno.

La heterogeneidad a este respecto también es amplia, y depende de diversos factores entre los que cobra especial relevancia el tipo de servicio predominante que proporciona la empresa de transporte. Sin embargo, se han señalado con mayor reiteración tres de ellos: la ruta; las Áreas de descanso o áreas de servicio; y el reparto capilar.

En cuanto al estudio cuantitativo, señalar que se observa una percepción del riesgo significativamente mayor a medida que crece el tamaño de la empresa.

Para el conjunto de empresas encuestadas, los factores percibidos como más delicados frente al riesgo son los siguientes:

Seguridad en los propios vehículos (5,41); Seguridad de las cargas en los itinerarios plaza a plaza (5,35); seguridad de operarios y transportistas (5,32); seguridad en las cargas en el reparto capilar (5,12); y seguridad para evitar errores en los procesos operativos (5,08).

El factor que se entiende como menos delicado es la seguridad de las cargas en las propias instalaciones (4,78).

Por su parte, las empresas de mayor tamaño mantienen una secuencia similar (aunque con puntuaciones más altas), con la salvedad del factor “seguridad de las cargas en el reparto capilar” (siendo el que obtiene una mayor puntuación: 7,57), y el factor “seguridad para evitar errores en los procesos operativos” (factor que con una puntuación de 6,46 ocupa el tercer lugar en cuanto a valoración media).

Importancia atribuida a diversos factores para la mejora de la seguridad en el sector.

Durante el estudio cualitativo, y en relación a los factores con incidencia positiva en los problemas de seguridad, se distingue inicialmente entre factores endógenos y exógenos, siendo los últimos de ellos, los referidos específicamente a los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado, y los

primeros a aquellos sobre los que el Departamento de Seguridad de las empresas, puede actuar.

Entre estos se señalan los siguientes: seguridad de las instalaciones; incorporación de aspectos tecnológicos y de innovación al factor seguridad, concienciación y sensibilización de los RRHH, formación de los trabajadores, Mejora y cumplimiento de procedimientos de actuación...

El factor seguridad de las instalaciones y la incorporación de tecnología generaron cierta amplitud de discurso, especialmente en torno al tema del retorno de la inversión y el necesario equilibrio para hacer de estas inversiones, algo eficiente. Se observan en este sentido dos tipos “ideales” de discursos diferenciados: aquellos que ponen el énfasis en el factor “tecnológico”, frente a aquellos otros que atribuyen la mayor importancia al factor “concienciación del personal y formación del personal”, así como la “creación y mejora de procedimientos a lo largo de toda la operativa”.

Lógicamente, y al margen de esos dos tipos ideales, el discurso dominante observado es el que contempla esos factores, combinados, como mejor manera de abordaje de los problemas de seguridad en las empresas. Lo que se señala a este respecto es que la manera de actuar sobre un fenómeno tan complejo, y con tantas dimensiones, como el factor “seguridad”, no puede ser de otra manera, esto es multidimensional y complejo. Así, se pone énfasis no sólo en la mejora de instalaciones y vehículos a través de la incorporación de tecnología (que por supuesto, también), sino además en actuar sobre factores como la concienciación y sensibilización de los propios trabajadores, sobre el mejor diseño de las operaciones, sobre la interacción positiva con otros agentes generando sinergias, y sobre la mejora en el cumplimiento de procedimientos operativos.

En cualquier caso, y respecto al factor tecnológico se suele señalar por parte de los entrevistados, la necesidad de un ajuste entre la inversión realizada y el retorno de esa inversión. Este matiz sobre la rentabilidad

no se pone en cuestión cuando se trata de otro tipo de medidas más centradas en los procedimientos y en los RRHH, como pueda ser la formación o la concienciación de las plantillas.

En el estudio cuantitativo, y siguiendo en la línea anterior, se solicitó a los encuestados que valoraran la importancia atribuida a diferentes factores para la mejora de la seguridad en las empresas del sector. Los factores citados se presentan a continuación ordenados según su mayor importancia atribuida en una escala de valoración de 1 a 10: la concienciación de los trabajadores de la empresa (8,00), la impartición de formación sobre seguridad (7,26), la mejora de los procedimientos y protocolos (6,94), y la incorporación por parte de las empresas de tecnologías para la mejora de la seguridad (6,80).

No obstante, es importante señalar que la opinión de las empresas más grandes difiere en cuanto al orden y puntuación de los factores señalados. Así, para estas empresas los factores principales son: la mejora de procedimientos y protocolos (8,82); la concienciación de los trabajadores de la empresa (8,64); la mejora de la coordinación entre el departamento de seguridad y otros departamentos, como operaciones o comercial (8,18); y la incorporación por parte de las empresas de tecnología para mejorar la seguridad (7,82).

Como se puede observar las valoraciones medias de los diferentes factores son en general más altas entre las empresas de mayor tamaño que entre las pequeñas.

Conocimiento del Reglamento relativo a la seguridad en la cadena de suministro.

Tan sólo un 8,3% de las empresas entrevistadas afirma conocer el Reglamento relativo a la seguridad en la cadena de suministro. Un 12,5% afirma haber oído hablar de ello, mientras que el restante 79,2% lo desconoce.

No obstante, las diferencias según el tamaño de empresa son muy significativas. Así, más de la mitad (54,5%) de las empresas de mayor tamaño conocen el Reglamento. Por el contrario, el desconocimiento es absolutamente dominante entre las micropyme (85,4%), entre las empresas pequeñas (90,9%), y en menor medida entre las empresas medianas (75,9%).

Opinión sobre el Reglamento relativo a la seguridad en la cadena de suministro.

A lo largo del proceso de entrevistas en profundidad del estudio cualitativo, el Reglamento suscita muy diversas reacciones entre los informantes clave, existiendo disparidad en cuanto a la percepción de su verdadero interés, desde aquellos que lo consideran muy interesante hasta aquellos otros que ponen de manifiesto dudas respecto a su modo de aplicación, las motivaciones que se encuentran en su origen y otra serie de factores que se repasaran a continuación.

El primer aspecto que destaca en los discursos, y al que se le concede la máxima importancia es la necesidad de que la Administración tenga en cuenta a la industria del transporte de mercancías. Según las empresas, en caso contrario, el reglamento no podrá funcionar adecuadamente.

Las empresas parten de la idea de que asegurar la seguridad al 100% es imposible, y que debe existir una situación de equilibrio entre la seguridad alcanzada y los gastos realizados para sostener esa seguridad, siempre con criterios de eficiencia.

Por ejemplo, el factor “riesgo Terrorista”, que parece tener cierto peso en el origen del Reglamento Operador Seguro, no es percibido por el sector del transporte de mercancías por carretera como el principal riesgo. Por el contrario, las compañías ponen el énfasis en el cliente, y en la seguridad del patrimonio. Lo mismo se pone de manifiesto respecto a la atribución por parte del reglamento de un gran peso relativo de los aspectos relacionados con la seguridad pública.

Por este distinto énfasis, desde la industria se insta a la administración a tener en cuenta su punto de vista, y aprovechar esa situación, haciendo un esfuerzo inicial y continuado de coordinación, para dar cobertura simultánea a ambas inquietudes: la seguridad pública y la seguridad entendida desde el punto de vista de las compañías de transporte, y de los clientes de esas compañías. Se trata por tanto de ser proactivo planificando la mejor manera de generar y aprovechar las sinergias que se pueden generar en este ámbito.

En cualquier caso, y a partir de los resultados del estudio cuantitativo mediante encuesta se puede constatar que la valoración general sobre el Reglamento es absolutamente positiva (un índice global de + 0,59, teniendo en cuenta que el índice de valoración puede oscilar entre +1 y -1).

En cuanto a la opinión sobre el Reglamento, se observa, a través de los porcentajes de respuesta que a medida que crece el tamaño de la empresa, los porcentajes de valoración son ligeramente menos favorables. Así, la valoración “muy positiva” del Reglamento es la opción de respuesta más citada entre las micropyme (47,9%) y la pequeñas (51,5%), y decrece sensiblemente en las empresas más grandes (40,0%)

Por su parte, el otro indicador a este respecto es el índice, el cual va decreciendo progresivamente desde + 0,61 (en micropymes) a + 0,59 (en empresas pequeñas), hasta alcanzar su cota mínima de + 0,53 (en empresas medianas y grandes).

Opinión sobre las repercusiones que la acreditación en esta marca de calidad en seguridad “Operador Seguro” podría tener en las empresas del sector del transporte de mercancías.

Para testar las repercusiones de la acreditación como operador seguro, se planteó a las empresas una serie de cuestiones para que procedieran a su valoración, según su grado de acuerdo, en una escala de 1 a 10.

El factor que mayor grado de acuerdo obtiene es que “La marca de seguridad “operador seguro” contribuirá a mejorar ampliamente la seguridad del sector”, con una puntuación media de 6,38 (que se incrementa en el caso de las empresas medianas y grandes hasta alcanzar unas puntuaciones de 7,67 y 7,45 respectivamente)

La idea de que las empresas aseguradoras tendrán en cuenta este aspecto a la hora de valorar el precio de las pólizas, es el segundo factor en cuanto a su grado de acuerdo, con una puntuación media de 6,20 (que se incrementa ligeramente en el caso de las empresas medianas y grandes).

Otros factores positivamente valorados (con puntuaciones globales por encima de 6) fueron los siguientes: “En este momento es muy necesaria una marca de seguridad específica para el sector del transporte”, “La acreditación como “operador seguro” requerirá unas fuertes inversiones que las empresas del sector no están en disposición de afrontar” y “Las empresas del sector de transporte de mercancías por carretera se mostrarán muy interesadas en la marca de seguridad operador seguro”

Destacar por otra parte que las valoraciones medias de las empresas más grandes son por lo general algo mayores que para el conjunto de empresas. En el caso de estas empresas de mayor tamaño, y además de las ya señaladas, también destaca el amplio grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones: Los grandes clientes apreciarán muy positivamente la acreditación “operador seguro” por parte de las empresas y operadores de transporte (7,36); y La marca “operador seguro” mejorará la competitividad del sector (6,73).

Otro factor digno de mención es la atribución de importancia que según las empresas entrevistadas, tendría la acreditación como operador seguro, en función del tipo de cliente. Desde este punto de vista es unánime un mayor grado de acuerdo (a través de una puntuación media más alta en el factor) con la opinión de que la apreciación de la

acreditación como operador seguro será muy positiva entre los grandes clientes (puntuación media de 5,84 para el global y de 7,36 para las empresas de más de 250 trabajadores), frente a la apreciación positiva entre los medianos y pequeños clientes (puntuación media de 5,41 para el global y de 6,27 para las empresas de más de 250 trabajadores)

Finalmente señalar el alto grado de acuerdo con la afirmación: “La acreditación como “operador seguro” requerirá unas fuertes inversiones que las empresas del sector no están en disposición de afrontar”, con una puntuación media para el conjunto de empresas entrevistadas de 6,18, la cual se incrementa hasta 7,10 en el caso de aquellas empresas con más de 250 trabajadores.

Conocimiento y acreditación en las normas UNE-ISO 28.000 y TAPA-FSR

El conocimiento de las normas UNE-ISO 28.000 alcanza a algo más de un tercio (36,5%) de las empresas. No obstante, el grado de conocimiento claramente inferior en las micropyme (29,2%) que en las medianas (42,4%) y las grandes empresas (46,7%). En cuanto a la acreditación señalar que ninguna de las empresas entrevistadas (aquellas que afirmaron conocer la norma) declara estar acreditada. No obstante, un 8,6% afirma estar en proceso de acreditación.

Algo más de una de cada diez empresas entrevistadas (11,5%), conoce las normas TAPA-FSR, mientras que el desconocimiento alcanza a un 84,4%. No obstante, entre las empresas medianas y grandes, el conocimiento de TPA-FSR es mayoritario (un 53,3%), frente a un tercio (33,3%) que afirma no conocerlo y un 13,3% que no sabe o no responde a la cuestión. Por el contrario, entre las empresas más pequeñas y las micropyme, el desconocimiento supera en ambos casos el 90%.

Si se compara el conocimiento de los dos citados referentes en materia de seguridad, norma UNE-ISO 28.000 y norma TAPA-FSR, se observa un curioso efecto: las normas TAPA-FSR son menos conocidas a nivel global

que la ISO 28000, pero son más conocidas entre las empresas de mayor tamaño. Este aspecto pone de manifiesto dos consideraciones: en primer lugar, una gran diferencia en el conocimiento de TAPA-FSR según el tamaño de la empresa (alto entre las empresas de mayor tamaño, escaso en las pequeñas y medianas empresas); y en segundo lugar, un conocimiento, de carácter más generalizado, de las normas UNE-ISO.

En cuanto a la acreditación en TAPA-FSR, señalar que declaran estar acreditadas el 54,5% (de aquel 11,5% que declaraban conocerla), esto es, en torno a un 5% del conjunto de empresas.

Valoración de las normas UNE-ISO 28.000 y TAPA-FSR

Una vez determinado el conocimiento de ambos referentes en materia de seguridad y estimado el grado de acreditación en las compañías del sector, se procedió a solicitar a las empresas encuestadas una valoración de ambas normas. Para ello se utilizó una batería de cuatro frases y se pidió a las empresas que valoraran su grado de acuerdo con las mismas en una escala de 1 a 10.

De los resultados obtenidos se desprende una sensible mejor valoración de las normas TAPA-FSR que de la ISO-28.000.

Así, ante la frase: “puede ser muy útil desde el punto de vista de la seguridad”, se observa un muy ligero mayor grado de acuerdo respecto a TAPA-FSR (5,33) que respecto a ISO (5,28), siendo no obstante muy pequeña la diferencia.

Por el contrario, en algunos aspectos negativos la puntuación de ISO fue significativamente mayor que la de TAPA. Así, la afirmación de que se trata de una norma de carácter demasiado general, no adaptada a las particularidades del sector (ISO 5,61 frente a TAPA 4,70); su falta de adaptación a las especificidades de nuestro país (ISO 5,18 frente a TAPA 4,81); y la afirmación de que implantar este sistema en las empresas no es rentable (ISO 5,23 frente a TAPA 4,90).

Obsérvese que las puntuaciones atribuidas a ISO están por encima de la puntuación media, mientras que en el caso de TAPA, todas las puntuaciones se encuentran por debajo del punto medio.

A lo largo del estudio cualitativo a partir de entrevistas en profundidad se pusieron de manifiesto algunos aspectos dignos de mención en cuanto a las dos normas (TAPA-FSR e ISO 28000) y respecto de las cuales se recabó la opinión de expertos en la materia.

Destacan aquí varios aspectos comunes y que por tanto serán expuestos de forma conjunta.

En primer lugar, existen numerosas referencias al hecho de que ambas normas dejan de lado aspectos esenciales del marco en el que trabajan. Se dice en reiteradas ocasiones que ambas normas no se encuentran adaptadas a la realidad española, a su idiosincrasia, a las particularidades españolas de las empresas de transporte, e incluso, como aspecto más extremo, no se encuentran en consonancia (en aspectos significativos) con la legislación española (especialmente en el caso de TAPA).

En cualquier caso, y teniendo en cuenta la salvedad citada, la percepción en cuanto al concepto y a los diferentes aspectos derivados de las normas especificadas es muy positivo.

En tanto una de ellas se enfoca en “sistemas” (TAPA-FSR) y la otra en “procesos o procedimientos” (ISO-28.000), son, en numerosas ocasiones, consideradas por los entrevistados como complementarias. A la vez que un buen indicador de los pasos positivos llevados a cabo en el ámbito de la seguridad por las compañías, y un buen referente de cara a la percepción que se pueda transmitir a sus clientes en relación a esta materia.

No obstante, desde los discursos de los expertos y Directores de Seguridad consultados, también se han puesto de manifiesto algunos aspectos negativos, frenos y obstáculos que dificultan la decisión de las empresas de certificarse. Se pueden destacar los siguientes: la estandarización, que desde ciertas instancias se puede llegar a interpretar como indiferenciación; el coste que conlleva en relación, precisamente, a la capacidad de diferenciarte de la competencia; la propia superposición de estándares y certificaciones; un excesivo extatismo de la norma.

En cuanto a la valoración particular que se realiza de las normas ISO 28.000, conviene señalar como punto de partida la enorme importancia que desde el sector se concede al hecho de que los diferentes procedimientos y tareas, con incidencia en seguridad, se encuentren debidamente procedimentados. En este sentido se percibe a la norma ISO 28.000 con una herramienta muy útil, si bien con las salvedades, de carácter general, que ya se han ido apuntando.

En cuanto a la valoración de las normas TAPA, se ha generado mayor discurso por el hecho de haberse gestado mucho antes, de ser más conocidas (al menos en las empresas más grandes), y con una notable mayor implantación.

El principal aspecto que se señala es la exigencia de muchos clientes tecnológicos y otros grandes clientes, de estar certificado en TAPA. Esta certificación goza de amplio reconocimiento y muy positiva valoración en algunos mercados concretos (especialmente los tecnológicos).

Aspecto considerado como una inversión que permite realizar un acercamiento adecuado a la estructuración de los aspectos relativos a la seguridad de la compañía.

Evolución del mercado en cuanto a sus demandas de seguridad.

La opinión global sobre la evolución del mercado en cuanto a sus demandas de seguridad se reparte casi a partes entre los que opinan que se mantendrán estables (34,4%), los que afirman que crecerá mucho (32,3%) y los que consideran que crecerá algo (26,0%).

Pero de nuevo se pone de manifiesto las diferencias más que notables entre la opinión de las empresas medianas y grandes frente a las empresas de menor tamaño.

Así la opinión mayoritaria de las empresas pequeñas y micropymes es que las demandas en seguridad se mantendrán estables (48,5% y 31,3% respectivamente) en contraposición a las empresas de mayor tamaño, que apuestan por un fuerte crecimiento de las demandas en materia de seguridad por sus mercados (60,0%).