



OBSERVATORIO  
DE EMPLEO Y ACTIVIDAD ECONÓMICA

# Serenos en Albacete: Estudio de necesidades



Junta de Comunidades de  
**Castilla-La Mancha**  
Consejería de Trabajo y Empleo



AYUNTAMIENTO DE ALBACETE



**OBSERVATORIO  
DE EMPLEO Y ACTIVIDAD ECONÓMICA**

## **INFORME MONOGRÁFICO**

### **Diagnóstico de necesidad y demanda de un SERVICIO DE VIGILANCIA NOCTURNA DE SERENOS en la ciudad de Albacete**



## EQUIPO DE TRABAJO

Este trabajo se ha desarrollado por el Observatorio de Empleo y Actividad Económica del Ayuntamiento de Albacete, en colaboración con la Escuela de Relaciones Laborales de Albacete, que ha aportado los recursos humanos necesarios para la realización del trabajo de campo.

### DIRECCIÓN TÉCNICA, EJECUCIÓN Y EDICIÓN

María Dolores López Honrubia

### DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

Rosario García (Jefa Sección Empleo y Formación)

María Dolores López Honrubia (Coordinadora Observatorio)

José Cuadros (Agencia Municipal de Colocación)

Alfredo Espada y Sonia Vázquez (Orientadores para la Inserción)

Victoria Tendero (Técnica de Formación y Empleo)

Ángel López (Psicólogo SIPE)

### TRABAJO DE CAMPO (becarios / encuestadores):

Ana Belén Arcas Pérez	Sandra Gómez Romero
Noemí Sánchez Carreño	Jesús Alfaro Patricio
Francisco López Sevilla	M <sup>a</sup> Carmen Ortiz Soria
Laura Rubio Coronado	Lucía López Romero
Amparo Pérez Mora	Alberto Andrés Hierro
Lydia Olivares Pérez	María Pilar Martínez Estesos
Iulia Mónica Carpov	Encarnación Martínez Rui Pérez
Sabrina Lescano Mathey	Francisca Martínez Rui Pérez
Amparo Alfaro Díaz	Cristina Sevilla González
María Cano León	José Manuel Sevilla Moyano

Año 2008

La reproducción del contenido de este documento está permitida, siempre que se indique la fuente.

## **AGRADECIMIENTOS**

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas aquellas empresas encuestadas por su colaboración prestada para los fines de esta investigación, así como a quienes han participado con su trabajo en alguna etapa de este estudio, sin cuya colaboración no hubiera sido posible realizar este trabajo.

Agradecemos también la colaboración de la Escuela de Relaciones Laborales Albacete, de la Universidad de Castilla-La Mancha, en la selección de los becarios-encuestadores.

A todos ellos, gracias.

## ÍNDICE

Introducción .....	1
Análisis de resultados .....	2
Comercios .....	2
Agencias de viaje .....	5
Alojamientos .....	7
Taxistas .....	9
Centros de formación .....	11
Restaurantes .....	13
Cafés y bares .....	15
Observaciones .....	17
Conclusiones .....	18
Metodología .....	21
Índice de tablas .....	22
Índice de gráficos .....	23

## INTRODUCCIÓN

En el marco de una investigación socioeconómica más amplia sobre los sectores económicos de nuestra ciudad –directa e indirectamente relacionados con el sector turístico-, el Observatorio de Empleo y Actividad Económica del Ayuntamiento de Albacete introdujo como uno de sus objetivos el de ***diagnosticar la necesidad y demanda potencial de un servicio de vigilancia nocturna de serenos en la ciudad de Albacete.***

Para el cumplimiento de este objetivo general se diseñaron tres variables específicas que sirven para evaluar el diagnóstico planteado, convertidas en las siguientes preguntas:

- 1) ¿Cree que el servicio de vigilancia nocturna de serenos es necesario en Albacete?
- 2) ¿Pagaría por el servicio de vigilancia nocturna de los serenos?
- 3) ¿Qué cantidad estaría dispuesto a pagar por este servicio?

Con cada unidad informante, y de forma previa al planteamiento de las preguntas, los encuestadores han realizado una breve explicación sobre el servicio de vigilancia nocturna de serenos, exponiendo resumidamente algunos de los posibles servicios que ofrecería esta figura, para así, garantizar que el diagnóstico se realiza siguiendo criterios objetivos con todos los entrevistados.

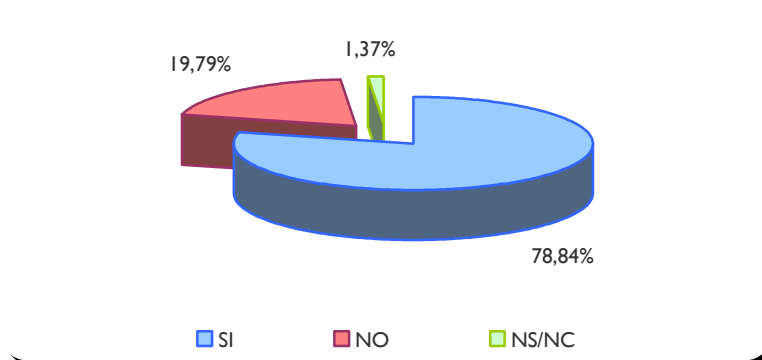
A continuación se presenta el informe de resultados obtenido tras el análisis de la información recogida en los cuestionarios. Los resultados se exponen en función de los diferentes sectores económicos analizados (comercios, agencias de viaje, alojamientos, taxistas, centros de formación, restaurantes, y cafeterías y bares). Además, cuando es significativo, se ha recogido la relación existente entre las respuestas recogidas y otras variables descriptivas, como puede ser la influencia del barrio en el que se ubica la actividad, el tamaño o el tipo de empresa. En un último apartado se recoge el análisis cualitativo de las observaciones realizadas por los encuestados en relación a las preguntas formuladas.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

### COMERCIOS

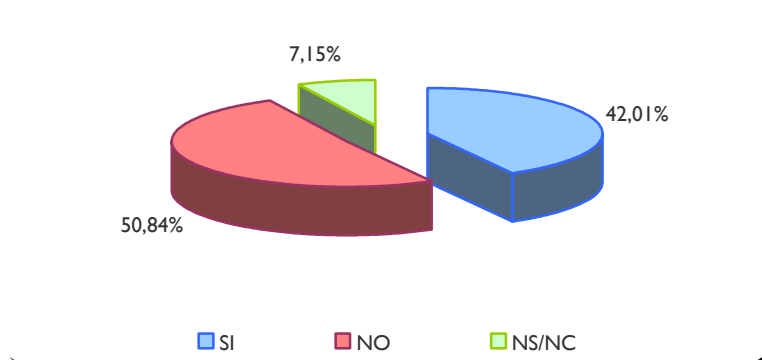
El **78,84%** de los comercios encuestados cree que el servicio de **vigilancia nocturna de serenos es necesario en Albacete**, y el **19,79%** no lo cree necesario. A su vez, el **42,01%** **pagaría por este servicio**, mientras que el **50,84%** no está dispuesto a pagar.

GRÁFICO N° 1  
¿CREE QUE EL SERVICIO DE VIGILANCIA NOCTURNA DE SERENOS ES NECESARIO EN ALBACETE?



Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 2  
¿PAGARÍA POR EL SERVICIO DE VIGILANCIA NOCTURNA DE SERENOS?



Fuente: Elaboración propia.

De quienes están dispuestos a pagar por el servicio, el **27,17%** pagaría 10 euros mensuales (representan al **11,42%** del total de comercios), el **19,20%** pagaría 5 euros mensuales, el **9,06%** 20 euros mensuales, y el **8,70%** 15 euros mensuales. Destacamos que el **28,26%** pagaría menos de 10 euros mensuales, y tan sólo un **7,97%** pagaría más de 30 euros al mes. El **9,42%** de los entrevistados que pagarían por el servicio no han indicado qué cantidad estarían dispuestos a destinar al mismo.

Así, aunque la media del precio que pagarían por el servicio es de 16 euros mensuales, **la mayor parte de los encuestados que lo pagaría, lo haría por la cantidad de 10 euros mensuales**. El mínimo por el que están dispuestos a pagar es de 1 euro al mes, y el máximo 100 euros mensuales.

TABLA N° 1  
¿QUÉ CANTIDAD ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR POR ESTE SERVICIO?¹

EUROS/MES	%/s PAGAN	%/s TOTAL
NS/NC	9,42%	3,96%
1,00	2,17%	0,91%
2,00	0,36%	0,15%
3,00	2,17%	0,91%
4,00	1,45%	0,61%
5,00	19,20%	8,07%
7,00	1,09%	0,46%
8,00	1,45%	0,61%
9,00	0,36%	0,15%
10,00	27,17%	11,42%
15,00	8,70%	3,65%
18,00	0,36%	0,15%
20,00	9,06%	3,81%
25,00	2,17%	0,91%
30,00	6,88%	2,89%
35,00	0,36%	0,15%
40,00	0,72%	0,30%
50,00	4,71%	1,98%
60,00	0,36%	0,15%
75,00	0,36%	0,15%
100,00	1,45%	0,61%

Fuente: Elaboración propia.

En el análisis de relación entre variables nos encontramos que, aún sin existir apenas asociación entre el tipo de empresa y considerar necesario el servicio de vigilancia nocturna de serenos, se da el caso de que hay más empresas locales y multinacionales que no lo consideran necesario (de las estadísticamente esperadas para independencia de variables), así como nacionales que sí lo creen necesario; mientras que hay menos comercios locales que apuestan por la necesidad del servicio, y más nacionales que lo creen necesario.

¹ En todas las tablas que (a partir de ahora) hacen referencia a la cantidad que los encuestados pagarían por el servicio de vigilancia nocturna de serenos, la primera columna contiene la cantidad mensual que pagarían; la segunda columna incluye el porcentaje sobre los encuestados que están dispuestos a pagar; y la tercera columna representa el porcentaje sobre el total de encuestados.



Con respecto a si pagarían o no por este servicio, hay más casos de los esperados para empresas locales que no pagarían, y franquicias que sí pagarían; por otra parte, hay menos casos de los esperados de empresas nacionales y franquicias que no pagarían.

Por otra parte, y en función del barrio en el que se ubican los comercios, hay más casos de los esperados de comercios de los barrios Feria y Carretas que consideran el servicio de serenos necesario, y de los barrios de Villacerrada y Fátima que no lo consideran necesario. También hay menos casos de los esperados en Carretas que no lo consideran necesario, y en Villacerrada y Fátima que sí lo consideran necesario.

Respecto a si pagarían o no por el servicio de serenos, nos encontramos más casos de los esperados que no pagarían en los barrios de Centro, Feria, Centro Comercial Calle Ancha, Fátima, y Pilar. También hay más casos de los esperados que sí pagarían en Carretas, Franciscanos, Hospital, Industria, Parque Sur y San Pablo.

En el caso contrario, tenemos menos casos de los esperados que no pagarían por el servicio en los barrios de Villacerrada, Carretas, Franciscanos, Hospital, Industria, Parque Sur y San Pablo; y menos de los esperados que sí pagarían en Feria, Villacerrada, Centro Comercial Calle Ancha, y Fátima.

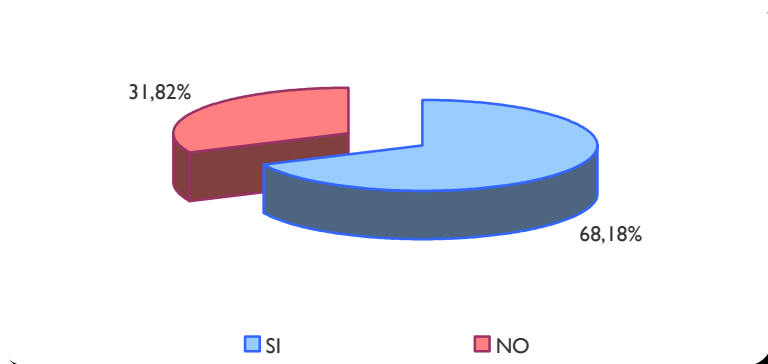
Así, a modo de resumen, vemos que **la acogida de este servicio parece más favorable por parte de empresas nacionales**, y menos favorable por parte de los comercios locales y multinacionales. Y **se muestran más favorables a pagar por él las franquicias**, y menos favorables los comercios locales.

En cuanto a los barrios, parece ser que **Feria y Carretas tendrían mejor acogida del servicio de lo esperado**, frente a los casos de Villacerrada y Fátima en los que la acogida sería peor de lo esperado. **Parecen más favorables a pagar por él los comercios de Carretas, Franciscanos, Hospital, Industria, Parque Sur y San Pablo**; y menos dispuestos a pagar los de Feria, Centro Comercial Calle Ancha y Fátima. Con indecisión sobre si pagar o no destaca el barrio de Villacerrada.

## AGENCIAS DE VIAJE

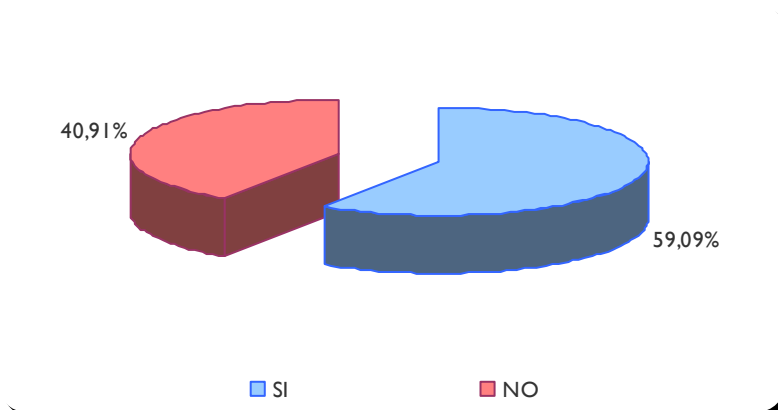
**El 68,18% de las agencias de viaje entrevistadas cree que el servicio de vigilancia nocturna de serenos es necesario en Albacete. Aunque sólo el 59,09% se muestran partidarias de pagar por este servicio.**

GRÁFICO N° 3  
¿CREE QUE EL SERVICIO DE VIGILANCIA NOCTURNA DE SERENOS ES NECESARIO EN ALBACETE?



Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 4  
¿PAGARÍA POR EL SERVICIO DE VIGILANCIA NOCTURNA DE SERENOS?



Fuente: Elaboración propia.

De quienes pagarían por este servicio, el 46,15% pagaría 10 euros al mes (representa el 27,27% sobre el total de agencias de viaje), el 30,77% pagaría hasta 15 euros, el 15,38% 5 euros, y el 7,69% estaría dispuesto a pagar 20 euros mensuales.

La mayor parte de los encuestados (que pagarían por el servicio) **pagaría 10 euros al mes por el servicio de vigilancia nocturna de serenos**. El que menos pagaría lo haría con una cantidad de 5 euros, y el que más, con 20 euros.

TABLA N° 2  
¿QUÉ CANTIDAD ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR POR ESTE SERVICIO?

EUROS/MES	%/s PAGAN	%/s TOTAL
5,00	15,38%	9,09%
10,00	46,15%	27,27%
15,00	30,77%	18,18%
20,00	7,69%	4,55%

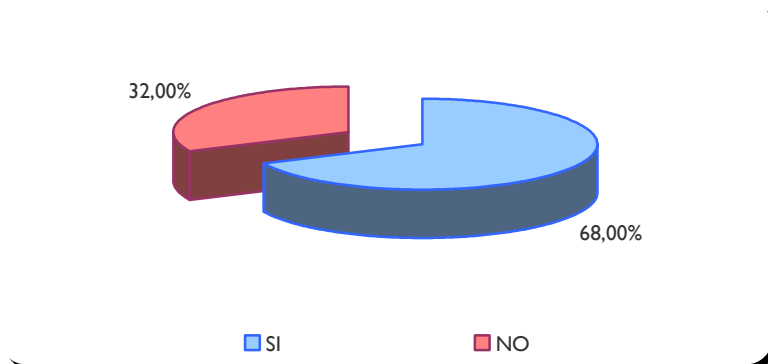
Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, las estadísticas de asociación entre variables nos muestran una ligera dependencia entre la necesidad que muestran las agencias de viaje del servicio de vigilancia nocturna de serenos, y el hecho de tener un solo empleado o ninguno; aunque el número de empleados, en general, no condiciona la dirección de su respuesta.

## ALOJAMIENTOS

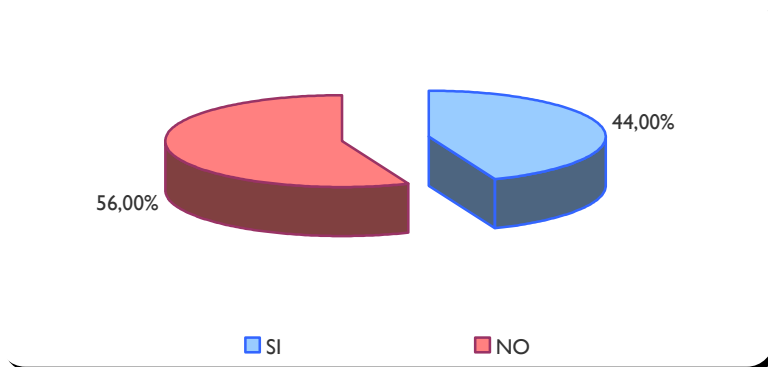
De los 25 alojamientos entrevistados **17 creen necesario el servicio de vigilancia nocturna de serenos**, y 8 opinan lo contrario. Por otra parte, **11 están dispuestos a pagar por este servicio**, mientras que los otros 14 no pagarían por él; es decir, hay 6 interesados en el servicio que no pagarían por él.

GRÁFICO N° 5  
¿CREE QUE EL SERVICIO DE VIGILANCIA NOCTURNA DE SERENOS ES NECESARIO EN ALBACETE?



Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 6  
¿PAGARÍA POR EL SERVICIO DE VIGILANCIA NOCTURNA DE SERENOS?



Fuente: Elaboración propia.

De quienes pagarían por el servicio, 5 pagarían 5 euros mensuales, y el resto pagaría 20, 50 o 100 euros/mes cada uno respectivamente. Tres de los entrevistados que pagarían por el servicio no han indicado la cantidad que estarían dispuestos a destinar a la contraprestación del servicio.

Así, aunque la media de quienes pagarían por el servicio de vigilancia nocturna de serenos es de 24 (euros mensuales), en realidad, **la mayoría pagaría 5 euros al mes**. El mínimo que están dispuestos a pagar es de 5 euros/mes, y el máximo 100 euros/mes.

TABLA N° 3  
¿QUÉ CANTIDAD ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR POR ESTE SERVICIO?

EUROS/MES	%/s PAGAN	%/s TOTAL
NS/NC	27,27%	12,00%
5,00	45,45%	20,00%
20,00	9,09%	4,00%
50,00	9,09%	4,00%
100,00	9,09%	4,00%

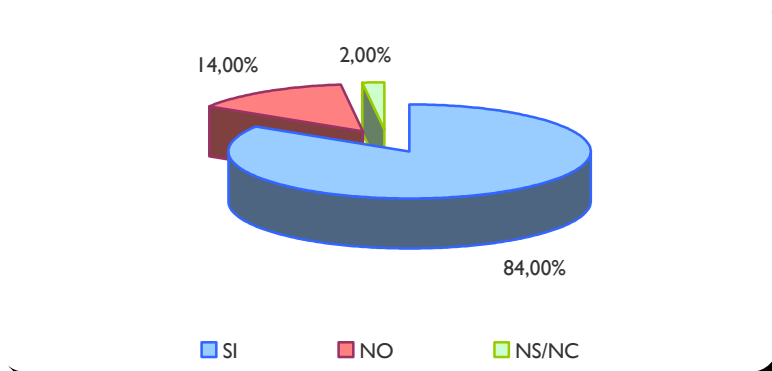
Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, la ubicación del establecimiento influye ligeramente en la valoración de necesidad del servicio de serenos, de tal forma que **lo consideran más necesario los ubicados en Albacete ciudad**, y menos los que están a las afueras.

## TAXISTAS

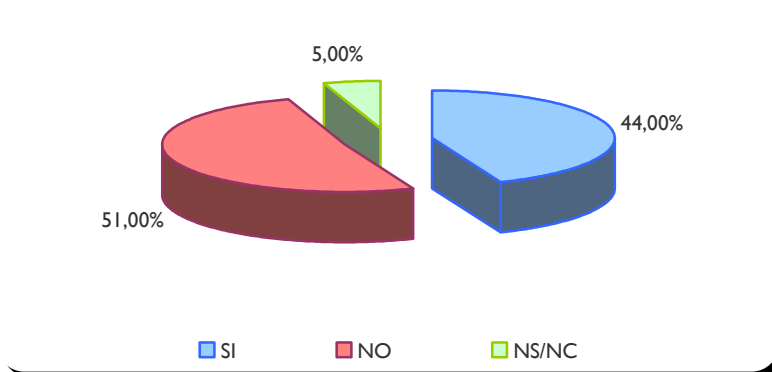
**El 84% de los taxistas de Albacete cree necesario un servicio de vigilancia nocturna de serenos en la ciudad, frente a un 14% que no lo cree así. Del total, el 44% está dispuesto a pagar por este servicio, aunque un 51% no pagaría por él.**

GRÁFICO N° 7  
¿CREE QUE EL SERVICIO DE VIGILANCIA NOCTURNA DE SERENOS ES NECESARIO EN ALBACETE?



Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 8  
¿PAGARÍA POR EL SERVICIO DE VIGILANCIA NOCTURNA DE SERENOS?



Fuente: Elaboración propia.

De quienes pagarían por el servicio, la mayor parte (27,27%) estaría dispuesta a pagar 10 euros mensuales (lo que representa al 12% del total de taxistas). El 11,36% de los que pagarían dedicarían menos de 10 euros mensuales al servicio (representan al 5% del total de taxistas), y el 20,45% más de 10 euros y menos de 35 al mes (representando al 9% del total). Cerca del 41% de los que se mostraron favorables a pagar por el servicio no han indicado qué cantidad destinarían al mismo.

Aunque la cantidad media que pagarían los taxistas por el servicio de vigilancia nocturna de serenos es de 13 euros, **la mayoría pagaría 10 euros al mes**, siendo la cantidad mínima que están dispuestos a pagar de 2,50 euros, y la máxima de 35 euros mensuales.

TABLA N° 4  
¿QUÉ CANTIDAD ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR POR ESTE SERVICIO?

EUROS/MES	%/s PAGAN	%/s TOTAL
NS/NC	40,91%	18,00%
2,50	2,27%	1,00%
5,00	4,55%	2,00%
6,00	2,27%	1,00%
7,50	2,27%	1,00%
10,00	27,27%	12,00%
15,00	6,82%	3,00%
20,00	6,82%	3,00%
30,00	4,55%	2,00%
35,00	2,27%	1,00%

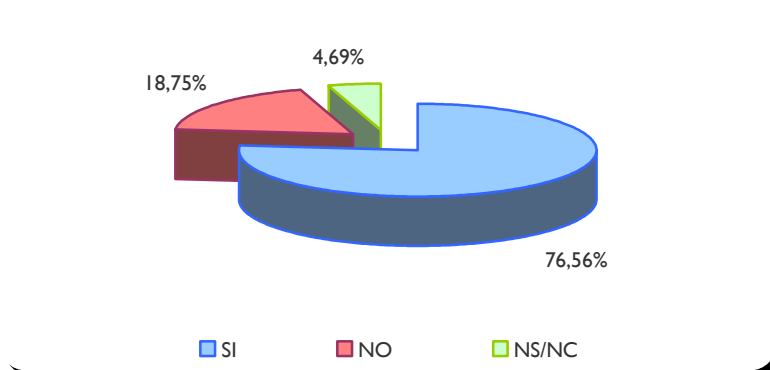
Fuente: Elaboración propia.

Del resto de respuestas en los cuestionarios de los taxistas no se desprende ningún dato relevante para los objetivos de este trabajo.

## CENTROS DE FORMACIÓN

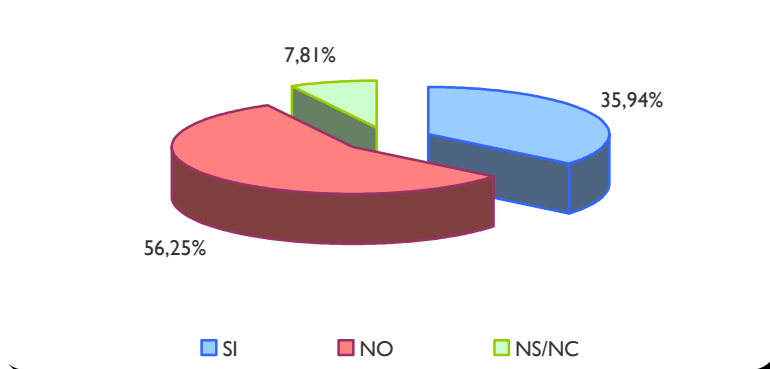
El **76,56%** de los centros de formación encuestados cree necesario el servicio de **vigilancia nocturna de serenos** (frente al 18,75% que opina lo contrario, y el 4,69% que no contesta). De ellos, sólo el **35,95%** está **dispuesto a pagar por el servicio**, mientras que el 56,25% no pagaría por él. Casi un 8% de los encuestados no opina al respecto.

GRÁFICO N° 9  
¿CREE QUE EL SERVICIO DE VIGILANCIA NOCTURNA DE SERENOS ES NECESARIO EN ALBACETE?



Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 10  
¿PAGARÍA POR EL SERVICIO DE VIGILANCIA NOCTURNA DE SERENOS?



Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la cantidad que están dispuestos a pagar por el servicio, el 26,09% pagaría 10 euros al mes (esto representa al 9,38% del total de centros de formación), y el 17,39% pagaría 15 euros (lo que representa al 6,25% del total de centros). El 21,74% de los pagarían por el servicio no indican que cantidad están dispuestos a pagar por él. El 17,39% pagaría menos de 10 euros al mes; mientras que otro 17,39% pagaría más de 15 y hasta 30 euros mensuales por el servicio.

La cantidad media que pagarían por el servicio es de 13 euros, aunque **la mayoría pagaría 10 euros al mes**. El mínimo declarado para pagar es de 3 euros, y el máximo son 30 euros mensuales.



TABLA N° 5  
¿QUÉ CANTIDAD ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR POR ESTE SERVICIO?

EUROS/MES	%/s PAGAN	%/s TOTAL
NS/NC	21,74%	7,81%
3,00	8,70%	3,13%
5,00	8,70%	3,13%
10,00	26,09%	9,38%
15,00	17,39%	6,25%
20,00	4,35%	1,56%
25,00	8,70%	3,13%
30,00	4,35%	1,56%

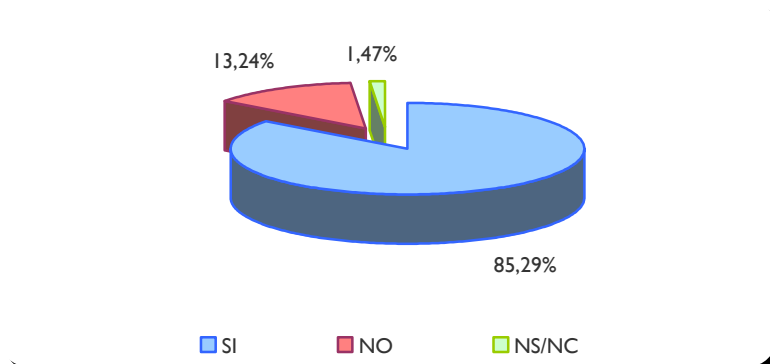
Fuente: Elaboración propia.

Destaca el hecho de que hay más casos de los estadísticamente esperados de **centros de formación ubicados en polígonos industriales** que **no sólo consideran necesario el servicio de vigilancia nocturna de serenos, sino que están dispuestos a pagar por el servicio.**

## RESTAURANTES

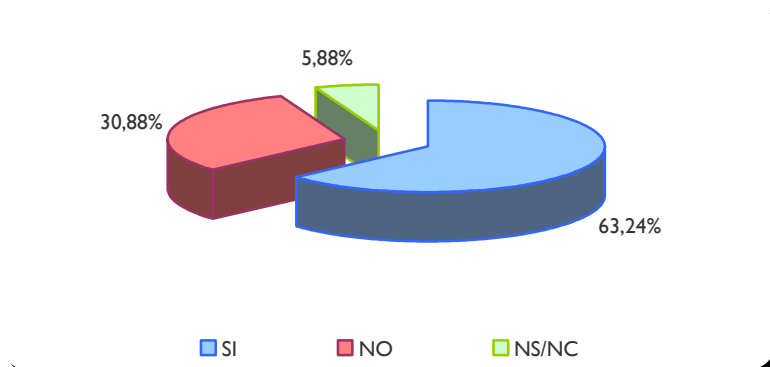
Del total de restaurantes encuestados, **el 85,29% cree necesario un servicio de vigilancia nocturna de serenos en Albacete** (frente al 13,24% que no lo cree necesario); y de ellos, **el 63,24% pagaría alguna cantidad por dicho servicio** (el 30,88% no está dispuesto a pagar por ello).

GRÁFICO N° 11  
¿CREE QUE EL SERVICIO DE VIGILANCIA NOCTURNA DE SERENOS ES NECESARIO EN ALBACETE?



Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 12  
¿PAGARÍA POR EL SERVICIO DE VIGILANCIA NOCTURNA DE SERENOS?



Fuente: Elaboración propia.

De quienes pagarían, el 20,93% destinaría una cantidad de 15 euros mensuales (representan al 13,24% del total de restaurantes encuestados), el 18,60% 20 euros mensuales, el 13,95% 5 euros al mes, y un 4,65% pagaría 10 y 25 euros al mes respectivamente. Hay que aclarar que el 37,21% de los que pagarían por el servicio no han indicado que cantidad dedicarían a la contraprestación del servicio.

**La media del precio que pagarían por este servicio** (entre quienes así lo han indicado) **está cercana a los 15 euros mensuales**, y coincide con la opinión de la mayoría. En este caso el mínimo que pagarían es de 5 euros al mes, frente a un máximo de 25 euros mensuales.

TABLA N° 6  
¿QUÉ CANTIDAD ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR POR ESTE SERVICIO?

EUROS/MES	%/s PAGAN	%/s TOTAL
NS/NC	37,21%	23,53%
5,00	13,95%	8,82%
10,00	4,65%	2,94%
15,00	20,93%	13,24%
20,00	18,60%	11,76%
25,00	4,65%	2,94%

Fuente: Elaboración propia.

De nuevo destaca el hecho de que hay más casos de los estadísticamente esperados de **restaurantes ubicados en polígonos industriales** que **no sólo consideran necesario el servicio de vigilancia nocturna de serenos, sino que están dispuestos a pagar por el servicio.**

## CAFÉS Y BARES

El **87,88%** de los cafés y bares encuestados cree necesario el servicio de **vigilancia nocturna de serenos en Albacete**, frente al 11,74% que opina que no es necesario. A la hora de saber si **están dispuestos a pagar por el citado servicio**, el **53,03%** responde afirmativamente, mientras que el 44,32% lo hace de forma negativa.

GRÁFICO N° 13  
¿CREE QUE EL SERVICIO DE VIGILANCIA NOCTURNA DE SERENOS ES NECESARIO EN ALBACETE?

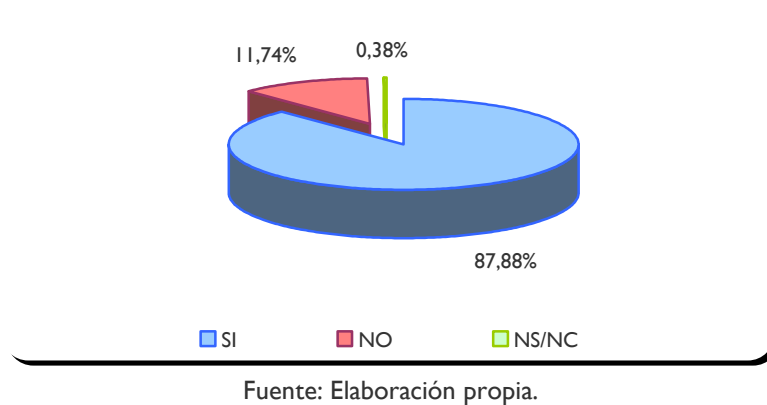
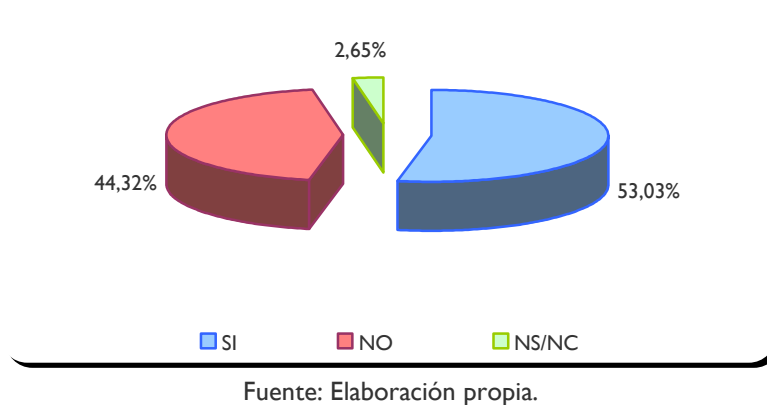


GRÁFICO N° 14  
¿PAGARÍA POR EL SERVICIO DE VIGILANCIA NOCTURNA DE SERENOS?



De los que pagarían por el servicio, el 19,29% pagaría 10 euros al mes (representa al 10,23% del total de cafés y bares encuestados), el 13,57% 20 euros/mes, el 12,86% 5 euros/mes, y el 7,86% pagaría 15 euros mensuales. Vemos también que el 21,43% pagaría menos de 10 euros mensuales, y el 6,43% pagaría más de 20 euros al mes. Además, el 30,71% de los que pagarían por el servicio no han indicado ninguna cantidad.

La media del precio que están dispuestos a pagar por el servicio es de 14 euros/mes, aunque **la mayoría pagaría 10 euros mensuales**, siendo el mínimo 1 euro al mes, y el máximo 100 euros/mes.

TABLA N° 7  
¿QUÉ CANTIDAD ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR POR ESTE SERVICIO?

EUROS/MES	%/s PAGAN	%/s TOTAL
NS/NC	30,71%	16,29%
1,00	2,14%	1,14%
1,50	2,86%	1,52%
2,00	2,86%	1,52%
5,00	12,86%	6,82%
7,00	0,71%	0,38%
10,00	19,29%	10,23%
15,00	7,86%	4,17%
17,00	0,71%	0,38%
20,00	13,57%	7,20%
25,00	2,14%	1,14%
30,00	1,43%	0,76%
50,00	1,43%	0,76%
83,00	0,71%	0,38%
100,00	0,71%	0,38%

Fuente: Elaboración propia.

En el caso de las cafeterías y bares no hay ninguna variable que influya ni se asocie con las respuestas referidas al servicio de vigilancia nocturna de serenos.

## OBSERVACIONES<sup>2</sup>

Aunque el eje central de la investigación se realizó a través de un cuestionario de preguntas cerradas, cabe apuntar que en todo momento se recogió la información cualitativa que los encuestados ofrecían en relación a las preguntas formuladas a modo de observaciones, de ahí que, en la exposición de resultados, se hace necesario la inclusión de este apartado. En este caso, y debido al tipo de observaciones realizadas, se plantea la exposición de las mismas de forma genérica, sin distinción entre sectores de actividad, debido a que dicha clasificación no ha condicionado diferencias en las apreciaciones ofrecidas.

Entre las observaciones más repetidas nos encontramos la insistencia en la necesidad de “mayor vigilancia en las calles”, tanto diurna como nocturna, incluyendo los fines de semana; los empresarios locales se quejan especialmente de “falta de seguridad durante el día”, para lo que demandan “mayor presencia policial en las calles”.

Se repite también en muchos casos (casi tantos como negativas a pagar por el servicio de vigilancia nocturna de serenos) la idea de que “debe ser el Ayuntamiento quien pague el servicio, con cargo a los impuestos municipales”.

También han surgido quejas sobre la “mala iluminación de las calles de la ciudad”, lo que en muchos casos se relaciona con la inseguridad que ofrece tal situación.

Se da el caso de que coincidiendo con el periodo de realización de las encuestas se han producido diversas incidencias y robos en algunos establecimientos, y se quejan especialmente en este sentido los comerciantes y hosteleros del barrio de Fátima.

Resulta curioso también el hecho de que, en algunos casos, se ha aludido al peligro que correrán (según los entrevistados) las personas encargadas del servicio de vigilancia nocturna, al no tratarse de policías.

Por último, muchos de los empresarios que sí pagarían por este servicio, indican que lo harían “siempre y cuando paguen todos”; y los que no han indicado una cantidad concreta dicen que pagarían “lo que diga la mayoría”.

---

<sup>2</sup> Aparecen entrecomilladas las expresiones literales formuladas por los encuestados.

## CONCLUSIONES

Tras la realización del diagnóstico de la necesidad y demanda potencial de un servicio de vigilancia nocturna de serenos en la ciudad de Albacete, podemos concluir que, en términos generales, **el 78% de los encuestados considera este servicio como necesario**. Las diferencias entre sectores se muestran en la tabla nº 8; como podemos observar, son las cafeterías y bares quienes más lo consideran necesario, seguidos de restaurantes y taxistas.

TABLA Nº 8  
¿CREE QUE EL SERVICIO DE VIGILANCIA NOCTURNA DE SERENOS ES NECESARIO EN ALBACETE?

SECTOR	SI	NO	NS/NC
Comercios	78,84%	19,79%	1,37%
Agencias de viaje	68,18%	31,82%	0,00%
Alojamientos	68,00%	32,00%	0,00%
Taxistas	84,00%	14,00%	2,00%
Centros formación	76,56%	18,75%	4,69%
Restaurantes	85,29%	13,24%	1,47%
Cafés y bares	87,88%	11,74%	0,38%

Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, **algo menos del 49% se muestra dispuesto a pagar por el servicio**, con variaciones entre los distintos sectores analizados, tal y como vemos en la tabla siguiente. El sector más dispuesto a pagar por este servicio sería el de restaurantes, seguido de agencias de viaje y cafeterías y bares; el resto se sitúa por debajo de la media.

TABLA Nº 9  
¿PAGARÍA POR EL SERVICIO DE VIGILANCIA NOCTURNA DE LOS SERENOS?

SECTOR	SI	NO	NS/NC
Comercios	42,01%	50,84%	7,15%
Agencias de viaje	59,09%	40,91%	0,00%
Alojamientos	44,00%	56,00%	0,00%
Taxistas	44,00%	51,00%	5,00%
Centros formación	35,94%	56,25%	7,81%
Restaurantes	63,24%	30,88%	5,88%
Cafés y bares	53,03%	44,32%	2,65%

Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados que pagarían por el servicio, la mayoría **estarían dispuestos a pagar una media de 10 euros mensuales**, con pequeñas variaciones en algunos sectores de actividad, tal y como vemos en la tabla nº 10.

TABLA Nº 10  
¿QUÉ CANTIDAD ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR POR ESTE SERVICIO?

SECTOR	EUROS/MES
Comercios	10
Agencias de viaje	10
Alojamientos	5
Taxistas	10
Centros formación	10
Restaurantes	15
Cafés y bares	10

Fuente: Elaboración propia.

Del análisis de asociación entre las variables investigadas cabe destacar que entre los comercios, la acogida de este servicio parece más favorable por parte de empresas nacionales, y menos favorable por parte de los comercios locales y multinacionales. Y se muestran más favorables a pagar por él las franquicias, y menos favorables los comercios locales.

En cuanto a los comercios por barrios, parece ser que Feria y Carretas tendrían mejor acogida del servicio de lo esperado, frente a los casos de Villacerrada y Fátima en los que la acogida sería peor de lo esperado. Parecen más favorables a pagar por él los comercios de Carretas, Franciscanos, Hospital, Industria, Parque Sur y San Pablo; y menos dispuestos a pagar los de Feria, Centro Comercial Calle Ancha y Fátima. Con indecisión sobre si pagar o no destaca el barrio de Villacerrada.

Por otra parte, las estadísticas de asociación entre variables han arrojado una ligera dependencia entre la necesidad del servicio de vigilancia nocturna de serenos que muestran las agencias de viaje, y el hecho de tener un solo empleado o ninguno; aunque el número de empleados, en general, no ha condicionado la dirección de su respuesta.

La ubicación de los establecimientos hoteleros también influye ligeramente en la valoración de necesidad del servicio de serenos, de tal forma que lo consideran más necesario los ubicados en Albacete ciudad, y menos los que están en las afueras.

Destaca también el hecho de que tanto los centros de formación como los restaurantes ubicados en polígonos industriales no sólo consideran necesario el servicio de vigilancia nocturna de serenos, sino que están dispuestos a pagar por él.



Con respecto a las observaciones realizadas por los encuestados en relación a las preguntas realizadas, cabe destacar –por ser información relevante para las conclusiones del diagnóstico realizado- la “necesidad de mayor vigilancia en las calles”, las quejas sobre “la falta de seguridad” y “escasa iluminación” (que redundan también en falta de seguridad), y la demanda de “mayor presencia policial”.

Y sobre la pregunta a cerca de pagar por el servicio de vigilancia nocturna de serenos encontramos, por un lado, la idea de que “debe ser el Ayuntamiento quien pague el servicio, con cargo a los impuestos municipales” (en los casos de negativas a pagar), y, por otro, muchos de los empresarios que sí pagarían por este servicio indican que lo harían “siempre y cuando paguen todos”; y los que no han indicado una cantidad concreta dicen que pagarían “lo que diga la mayoría”.

## METODOLOGÍA

Este trabajo se enmarca en una investigación socioeconómica más amplia sobre los sectores socioeconómicos de nuestra ciudad directa e indirectamente relacionados con el sector turístico, como son comercios, agencias de viaje, alojamientos, taxistas, centros de formación, restaurantes, y cafeterías y bares. Para la realización de la investigación se ha realizado una encuesta dirigida a empresas y personas físicas en activo, en el ámbito espacial de la ciudad de Albacete.

La información se recabó de forma conjunta en una única encuesta de la que posteriormente se publicarán otros trabajos, por lo que la metodología es la misma. Así, con una única encuesta hemos obtenido información para más de una investigación, ahorrando costes en el trabajo de campo –tanto en recursos humanos como en tiempo de las unidades informantes–.

El tipo de muestreo utilizado es el muestreo probabilístico (muestreo aleatorio simple sin reemplazamiento), y se ha realizado de forma independiente para cada grupo de actividad –incluso por barrios en el caso del comercio–, a partir del cual se obtienen conclusiones estadísticas y se infieren los resultados sobre las características de la población investigada. De ahí que, debido a que la muestra proporciona una buena representación de las empresas, podemos generalizar las conclusiones al conjunto de la población de la que han sido extraídas.

En experiencias anteriores contábamos con una tasa de respuesta del 59,63%, por lo que en esta ocasión se decidió sobredimensionar la muestra en un porcentaje similar para cumplir con el objetivo marcado en cuanto a niveles de error y confianza; así, hemos obtenido una tasa de respuesta del 78,5% en cómputos globales de la muestra.

El método de investigación que se ha empleado, es decir, el tipo de observaciones realizadas, ha sido la encuesta personal, con apoyo telefónico para el establecimiento de las citas, además del apoyo previo de una carta informativa en la que se explica el objeto de la investigación, así como la pertenencia a la muestra seleccionada. Para el tratamiento estadístico de los datos se utiliza el programa SPSS v.10.

Previamente a la realización del trabajo de campo se elaboró un modelo de cuestionario para cada actividad sobre los que se efectuó un pretest o encuesta piloto probando los cuestionarios en campo, de los que se corrigieron algunos sesgos y errores sobre el adecuado entendimiento de las preguntas por parte de los sujetos informantes y algunos de sus contenidos. Tras esta tarea, y considerando que los cuestionarios eran satisfactorios, se procedió al inicio del trabajo de campo.

### Ficha técnica global

Universo: 1.528

Tamaño de la muestra: 1.200

Nivel de confianza: 95%

Nivel de error:  $\pm 4\%$

Entrevistas: personales

Trabajo de campo: del 10 de marzo al 20 de mayo de 2008

Muestreo: aleatorio simple

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### Gráficos-¿Cree que el servicio de vigilancia nocturna de serenos es necesario en Albacete?

Nº 1	Comercios .....	2
Nº 3	Agencias de viaje .....	5
Nº 5	Alojamientos .....	7
Nº 7	Taxistas .....	9
Nº 9	Centros de formación .....	11
Nº 11	Restaurantes .....	13
Nº 13	Cafeterías y bares .....	15

### Gráficos - ¿Pagaría por el servicio de vigilancia nocturna de serenos?

Nº 2	Comercios .....	2
Nº 4	Agencias de viaje .....	5
Nº 6	Alojamientos .....	7
Nº 8	Taxistas .....	9
Nº 10	Centros de formación .....	11
Nº 12	Restaurantes .....	13
Nº 14	Cafeterías y bares .....	15

## ÍNDICE DE TABLAS

### Tablas - ¿Qué cantidad estaría dispuesto a pagar por este servicio?

Nº 1	Comercios .....	3
Nº 2	Agencias de viaje .....	6
Nº 3	Alojamientos .....	8
Nº 4	Taxistas .....	10
Nº 5	Centros de formación .....	12
Nº 6	Restaurantes .....	14
Nº 7	Cafeterías y bares .....	16

### CONCLUSIONES

Nº 8	¿Cree que el servicio de ... serenos es necesario en Albacete? .....	18
Nº 9	¿Pagaría por el servicio de vigilancia nocturna de los serenos? .....	18
Nº 10	¿Qué cantidad estaría dispuesto a pagar por este servicio? .....	19