

3.6.- Los Servicios.

Las limitaciones del sector industrial zaragozano son particularmente importantes, porque la capacidad de crecimiento económico no puede ser suplido por el sector servicios en una consideración a largo plazo. En efecto el sector terciario (y nos referimos al de naturaleza privada), como ocurre en muchos territorios, es una importante fuente de empleo y renta, pero su crecimiento está condicionado finalmente por el impulso de los sectores estrictamente productivos, sin cuyo concurso las actividades terciarias terminan por estrangularse.

Dada la heterogeneidad del sector, cabe distinguir entre servicios de carácter productivo y servicios de carácter social. Los primeros -Reparación, recuperación, comercio, transportes, comunicaciones, hostelería, instituciones financieras y servicios prestados a las empresas- representaban el 54% de la población ocupada en el sector terciario de Zaragoza, con un total de 77.909 empleos en 1992, aportando el 63% de valor añadido del sector. El conjunto de los servicios de carácter social (Sanidad, Enseñanza, Administraciones públicas, etc) suponían el 46% del empleo (65.896 personas) y aportaba un valor añadido menor como consecuencia de que los servicios públicos no generan beneficios.

En el caso de Zaragoza, algunas actividades como Comercio, Hostelería y Servicios Personales, de ocio, etc. han crecido en empleo como refugio de muchas personas que buscan su primer empleo o que se han visto desplazadas de sus puestos de trabajo en los sectores agrario e industrial. Esto ocasiona una sobredimensión del sector y una productividad muy baja, que puede mantenerse mientras la economía crece, pero que termina por quebrar si ocurre lo contrario. Si a esto se añade la irrupción de grandes superficies, espacios de ocio, etc. parece correcto pensar que a medio plazo se dará un descenso de empleo en los servicios, o se mantendrán con una baja productividad que poco aporta a la renta de la ciudad

Conviene detenerse brevemente en algunas de estas actividades:

a) El comercio.

Muestra claros rasgos de sobredimensionamiento en número de pequeños establecimientos, la mayoría de carácter familiar: parte de ellos provienen de estructuras tradicionales y parte han nacido en los últimos años sin una clara profesionalización en muchos casos. Ello hace que coexistan establecimientos adecuadamente adaptados al mercado, por su especialización, calidad, etc, con otros de dudosa e improbable viabilidad.

De hecho, la productividad por persona ocupada de esta rama es la más baja de todo el sector terciario, como consecuencia de la citada sobreocupación, que provoca paro encubierto, salarios bajos y excedentes inadecuados en muchos establecimientos.

En estas circunstancias han aparecido fuertes cadenas de distribución en grandes superficies cuyos efectos empiezan a sentirse en el mercado, pero que todavía no han producido los ajustes al estilo de otros países europeos. El proceso de ajuste del sector vendrá propiciado por los poderes públicos con desregulaciones -horarios, etc- encaminadas a favorecer la libre competencia y a reducir la presión sobre la tasa de inflación, donde el comercio tiene sensible influencia.

CUADRO 13: CENSO DE COMERCIO, RESTAURANTES Y HOSPEDAJE, REPARACIONES DE ZARAGOZA.

AÑOS	Nº ESTABLECIMIENT.	Nº LICENCIAS
1986	16.500	19.381
1987	19.286	23.783
1988	17.100	19.959
1989	18.196	21.172
1990	19.331	22.701
1991	19.534	23.100
1992	15.063	17.672
1993	16.125	18.740
1994	15.934	18.441
1995	16.441	19.005
1996	17.070	19.932
1997	17.400	20.260
1998	19.778	22.981

Fuente: Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza.

La evolución del número de establecimientos comerciales en Zaragoza capital en este período, nos muestra que han crecido en un 20% en 13 años, habiendo tenido un techo en 1998 con 19.778 establecimientos y un nivel mínimo en 1992 con 15.063 establecimientos aunque esta cifra puede ponerse en entredicho, como consecuencia de que en dicha fecha se implantó el Impuesto sobre Actividades Económicas, frente a las Licencias Fiscales anteriores,

lo cual pudo actuar en cuanto a pérdida de información por consecuencias fiscales; el incremento de licencias todavía es menor, del 18%, y es 1987 el año que había mayor número de licencias en esta división, y 1992 el año que menos.

b) Los transportes

Es una actividad para la que Zaragoza está excelentemente dotada por su ubicación geográfica, por lo que debe esforzarse de forma prioritaria en esta materia, dado su carácter estratégico y su capacidad de generación de empleo y renta.

En transporte ferroviario, además de contar con la red de alta velocidad, debe reivindicarse la inclusión en programas de modernización de infraestructuras, haciendo valer su reconocida situación de nudo de comunicaciones y la mejora de los trenes de cercanías. La futura apertura de la Estación Intermodal de Transporte, deberá acrecentar los usos ferroviarios así como articular de un modo más eficiente, los diferentes modos de transporte.

Igualmente debe considerarse factor estratégico el afianzamiento de conexiones con el Levante español y Francia. El actual nivel de demanda no debe admitirse como criterio de decisión, sino plantear el escenario contrapuesto: mejorar la prestación del servicio y esperar obtención de beneficios económicos. En este terreno se produce un fuerte conflicto de intereses sobre los territorios, siendo la acción política la que suele decantar las soluciones en un sentido determinado.

CUADRO 14: MOVIMIENTO DE VIAJEROS EN RENFE EN ZARAGOZA.

AÑOS	BILLETES EXPEDIDOS
1989	1.341.491
1990	1.528.587
1991	1.246.400
1992	1.172.694
1993	1.047.257
1994	960.759
1995	988.036
1996	1.081.172
1997	1.136.029
1998	1.311.618
1999	1.284.084

Fuente: RENFE, Zaragoza.

Del Cuadro 14, podemos observar la pérdida que el movimiento de viajeros a través de RENFE ha tenido a lo largo de estos años, reduciendo en un 4,5% los billetes expedidos desde 1989 hasta 1999.

CUADRO 15: EVOLUCION DEL TRANSPORTE AEREO DEL AEROPUERTO DE ZARAGOZA.

AÑOS	PASAJEROS	MERCANCIAS (Tm)
	ENTR. + SALIDAS	ENTR. + SALIDAS
1986	87.433	619
1987	96.646	677
1988	125.619	997
1989	140.360	3.424
1990	176.313	5.922
1991	184.944	6.748
1992	230.040	8.607
1993	218.040	8.607
1994	251.402	7.042
1995	254.008	7.378
1996	211.525	10.834
1997	244.289	13.187
1998	220.101	11.232
1999	247.293	3.846

Fuente: A.E.N.A. Aeropuerto de Zaragoza.

Respecto a la evolución del transporte aéreo, cabe señalar que aunque han crecido sustancialmente durante estos años tanto los pasajeros como las mercancías transportadas, ello no es significativo por el nivel tan bajo de que se partía inicialmente, tanto en una como en otra magnitud.

El proceso de consolidación y lanzamiento de nuestro aeropuerto pasa inexcusablemente por inversiones y adaptaciones de horarios y elementos básicos para que pueda convertirse en pilar fundamental del desarrollo logístico de la zona, por lo que se deberá impulsar acciones que conlleven superar de modo relevante, los techos de volumen de pasajeros (254.008 en 1995) y de mercancías (13.187 Tm en 1997). Es particularmente notoria la baja cifra de mercancías del último año.

El transporte público urbano es uno de los servicios que más se han consolidado y potenciado en estos años de estudio, tal y como indica el Cuadro 16, lo cual en buena medida mide el grado de satisfacción y calidad de este servicio.

CUADRO 16: EVOLUCION DEL TRANSPORTE URBANO DE ZARAGOZA.

AÑOS	VIAJEROS
1986	61.391.817
1987	75.099.828
1988	79.756.391
1989	82.321.043
1990	90.752.303
1991	100.905.018
1992	101.881.376
1993	100.895.701
1994	99.422.544
1995	101.091.413
1996	102.720.853
1997	106.431.394
1998	103.483.527
1999	95.465.216*

Fuente: Ayuntamiento de Zaragoza.

(*) No se han cuantificado los Jubilados

El hecho comentado del sector terciario no implica, sin embargo, que no existan algunas actividades de servicios con capacidad propia de crecimiento y que están por debajo de su potencial, en unos casos por haber sido insuficientemente explotadas (como sería el turismo cultural), en otros por ser actividades emergentes (cuestiones de ocio, asistencia social, etc.), y en otros porque tradicionalmente vienen siendo atendidos por ciudades de mayor tamaño (como los servicios avanzados a empresas).

CUADRO 17: PARQUE DE VEHÍCULOS EN ZARAGOZA

AÑOS	Nº VEHICULOS
1986	244.809
1987	256.538
1988	270.612
1989	287.089
1990	301.378
1991	316.494
1992	330.429
1993	338.532
1994	344.613
1995	354.312
1996	365.247
1997	377.020
1998	392.781

Fuente: Dirección General de Tráfico. Ministerio del Interior.

Junto a la evolución del transporte público, hay que constatar el incremento sustancial del parque de vehículos en la ciudad que se sitúa en un porcentaje de aumento muy similar al acontecido para el transporte público.

c) El turismo

Zaragoza tiene potencial suficiente para atraer, aunque no lógicamente de forma masiva mayor turismo que el actual, a través de una buena promoción de sus aspectos culturales y de ocio.

El análisis de los recursos culturales y de ocio coincide en destacar las importantes dotaciones de equipamientos e infraestructuras y otros recursos para el turismo urbano: Zaragoza, con sus manifestaciones feriales, su amplia oferta hotelera y su accesibilidad

respecto a los centros más significativos, es un lugar de encuentro para el turismo urbano y de negocios.

Se trata de una actividad que puede reportar a la ciudad mayores niveles de ocupación e ingresos y en la que merece la pena dedicar recursos y promoción exterior. Un buen plan de marketing turístico sería una estrategia interesante que podría aprovechar la cercanía de zonas meramente turísticas del resto de la región para obtener sinergias en las actuaciones.

La competencia de Zaragoza con otras ciudades se plantea en el renglón del turismo de calidad, por lo que deben asegurarse infraestructuras de calidad, para lo que sería positivo actuaciones conjuntas de los sectores privado y público.

En cuanto a información estadística y análisis de la misma, el "Pulso de la Ciudad" nos muestra que los dos hechos más significativos de datos generales sobre el número de establecimientos por categoría hacen referencia a un crecimiento leve en el número de hoteles durante el periodo considerado y a una importante reducción de las fondas y casas de huéspedes como consecuencia de que son dos categorías no permitidas en la actualidad y que van desapareciendo.

CUADRO 18: Nº DE ESTABLECIMIENTOS POR CATEGORÍA.

Periodo	TOTAL	Hoteles	Hostales	Pensiones	Fondas y Casas de huéspedes
1992	133	34	25	21	53
% s/total		25.56%	18.80%	15.79%	39.85%
1993	135	35	26	24	50
% s/total		25.93%	19.26%	17.78%	37.04%
1994	126	36	24	26	40
% s/total		28.57%	19.05%	20.63%	31.75%
1995	128	37	25	27	39
% s/total		28.91%	19.53%	21.09%	30.47%
1996	118	36	24	23	35
% s/total		30.51%	20.34%	19.49%	29.66%
1997	117	35	24	25	33
% s/total		29.91%	20.51%	21.37%	28.21%
Variación 92/97	-12.03%	2.94%	-4.00%	19.04%	-37.73%

Fuente: *Guía de Servicios Turísticos de Aragón, Gobierno de Aragón.*
Elaboración: *Instituto Aragonés de Estadística y El Pulso de la Ciudad.*

Del total de hoteles correspondientes a 1997 (35 establecimientos), el 60% de los mismos pertenecían a las categorías superiores (de 3, 4 y 5 estrellas); en concreto había un hotel de 5 estrellas, 6 establecimientos de 4 y 14 de tres estrellas. En cualquiera de los años considerados, dicho porcentaje se mantiene por encima del 50%. En cuanto a los hostales, la categoría más numerosa corresponde a los de una estrella, que representan a lo largo de los años más del 52% del total.

El Cuadro 19 proporciona la información relativa al número de habitaciones por tipo de establecimiento, observándose que, para todos los años, más del 70% de las habitaciones corresponden a hoteles.

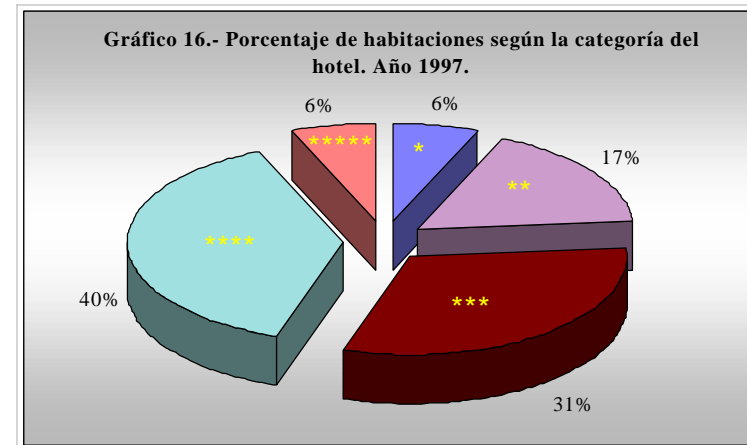
CUADRO 19: Nº DE HABITACIONES POR CATEGORÍA.

Periodo	TOTAL	Hoteles	Hostales	Pensiones	Fondas y Casas de huéspedes
1992	3703	2771	493	181	258
% s/total		74.83%	13.31%	4.89%	6.97%
1993	3991	2874	510	208	399
% s/total		72.01%	12.78%	5.21%	10.00%
1994	3945	2913	485	208	339
% s/total		73.84%	12.29%	5.27%	8.59%
1995	4064	3003	510	216	335
% s/total		73.89%	12.55%	5.31%	8.24%
1996	3948	2965	492	186	305
% s/total		75.10%	12.46%	4.71%	7.73%
1997	3860	2888	481	205	286
% s/total		74.82%	12.46%	5.31%	7.41%
Variación 92/97	4.24%	4.22%	-2.43%	13.26%	10.85%

Fuente: *Guía de Servicios Turísticos de Aragón, Gobierno de Aragón.*
Elaboración: *Instituto Aragonés de Estadística y El Pulso de la Ciudad.*

Analizando los tipos concretos de establecimientos, el Gráfico 16 presenta para 1997 la distribución de habitaciones según categoría del hotel, lo que nos permite concluir que el 46% de las mismas se encuentran en los hoteles de categoría máxima. Este porcentaje es bastante similar al obtenido en años anteriores.

Para los hostales, la categoría máxima (tres estrellas) únicamente recoge el 10% de las habitaciones y además de manera estable para el conjunto de años.



Fuente: *Guía de Servicios Turísticos de Aragón, Gobierno de Aragón.*
Elaboración: *El Pulso de la Ciudad.*

Los cuadros 20 y 21 ofrecen información sobre la entrada de viajeros según procedencia y tipo de establecimiento (únicamente hoteles y hostales) respectivamente.

CUADRO 20: ENTRADA DE VIAJEROS SEGÚN PROCEDENCIA.

Periodo	TOTAL	España	Extranjero		
			Total	Europa	Resto del mundo
1992	441698	376641	65057	51110	13947
% s/total		85.27%	14.73%		
1993	412952	354418	58534	46642	11892
% s/total		85.83%	14.17%		
1994	459220	403313	55907	44124	11783
% s/total		87.83%	12.17%		
1995	460791	392789	68002	49643	18359
% s/total		85.24%	14.76%		
1996	444064	375533	68531	51268	17263
% s/total		84.57%	15.43%		
1997	467075	400011	67064	51319	15659
% s/total		85.64%	14.36%		
Variación 92/97	5.75%	6.20%	3.08%	0.41%	12.28%

Fuente: *Movimiento de viajeros en establecimientos hoteleros. 1992 (INE). Movimiento de viajeros en establecimientos turísticos. 1993 y ss. (INE).* Elaboración: *IAE y El Pulso de la Ciudad*

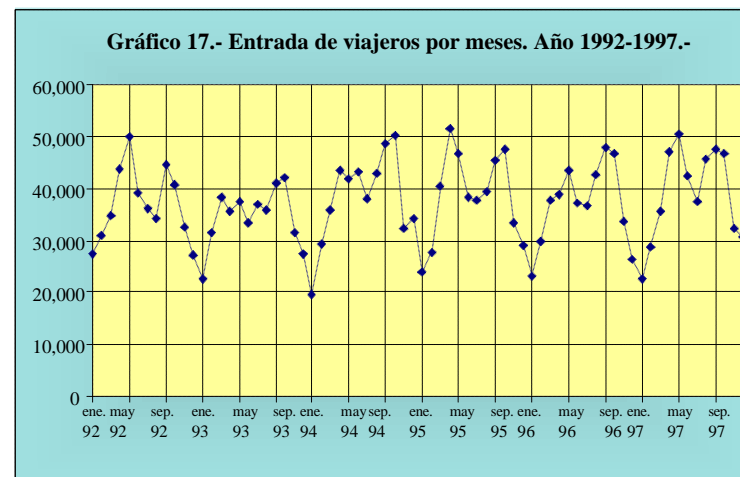
Los viajeros nacionales constituyen una gran parte de las entradas y es el año 1997 el que registra el mayor número de entradas de todo el periodo considerado. Además, como resulta evidente a partir del Cuadro 21, casi el 90% del total de viajeros se registran en hoteles y de éstos, algo menos de la mitad lo hacen en hoteles de cuatro estrellas.

CUADRO 21: ENTRADA DE VIAJEROS SEGÚN TIPO Y CATEGORÍA DEL ESTABLECIMIENTO.

Periodo	TOTAL	Hoteles*					Hostales
		Total	****	***	**	*	
1992	441698	404785	180667	135425	61799	26894	36913
% s/total		91.64%					8.36%
1993	412952	377494	174361	127055	54270	21808	35458
% s/total		91.41%					8.59%
1994	459220	418033	199511	144150	54261	20111	41187
% s/total		91.03%					8.97%
1995	460791	415124	206295	137821	49879	21129	45667
% s/total		90.09%					9.91%
1996	444064	400039	199864	129580	47289	23306	44025
% s/total		90.09%					9.91%
1997	467075	416598	201170	144231	47709	23488	50477
% s/total		89.19%					10.81%
Variación 92/97	5.75%	2.92%	11.35%	6.50%	-22.80%	-12.66%	36.75%

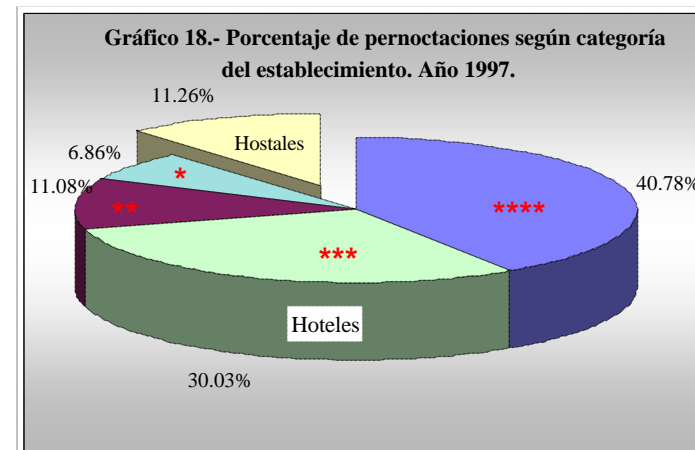
Fuente: *Movimiento de viajeros en establecimientos hoteleros. 1992 (INE). Movimiento de viajeros en establecimientos turísticos. 1993 y ss. (INE).* Elaboración: IAE y El Pulso de la Ciudad
 * El directorio del INE no recoge información sobre el hotel de cinco estrellas.

Dado que el fenómeno turístico está sujeto a fuerte estacionalidad parece interesante profundizar en la evolución mensual de las entradas de viajeros. En este sentido, para 1997, los meses que presentan una mayor demanda potencial son Mayo y Septiembre, con 50570 y 47422 personas, respectivamente. Entradas por encima de las 45500 personas se registran también en los meses de Abril, Agosto y Octubre, siendo Enero el mes de menor demanda (22470 personas). Esta pauta, como puede apreciarse en el Gráfico 17, se repite con ligeras variaciones en los años anteriores a 1997; Enero es el periodo de menor afluencia de viajeros y los meses ya comentados anteriormente presentan las mayores entradas, aunque el orden no es siempre el mismo.



Fuente: *Movimiento de viajeros en establecimientos hoteleros. 1992 (INE). Movimiento de viajeros en establecimientos turísticos. 1993 y ss. (INE).* Elaboración: IAE y El Pulso de la Ciudad

En cuanto a la pernoctación, entendida como la ocupación por una persona de una o más plazas o de una cama supletoria dentro de una jornada hotelera y en un mismo establecimiento, el Gráfico 18 muestra la distribución de las mismas según tipo de establecimiento para 1997. Los porcentajes obtenidos repiten lo ya comentado al tratar las entradas de viajeros por tipo de establecimiento.



Fuente: *Movimiento de viajeros en establecimientos hoteleros. 1992 (INE). Movimiento de viajeros en establecimientos turísticos. 1993 y ss. (INE).* Elaboración: El Pulso de la Ciudad

El conjunto de información anterior permite calcular, entre otros, dos indicadores de interés como son el porcentaje o grado de ocupación por plazas y la estancia media. El primero se define como el cociente, expresado en porcentaje, entre el total de las pernoctaciones y el producto de las plazas por los días del año a que se refieren las pernoctaciones.

En cuanto a la estancia media, esta se define como la relación entre el número total de pernoctaciones en un periodo determinado y el número total de viajeros de dicho periodo. En el Cuadro 22 se presenta el primero de los indicadores distinguiendo entre hoteles y hostales.

CUADRO 22: PORCENTAJE DE OCUPACION.

Periodo	TOTAL	Hoteles*					Hostales
		Total	****	***	**	*	
1992	40.35	38.90	33.60	48.37	44.20	49.31	42.50
1993	35.96	34.73	30.73	42.99	35.38	46.81	37.04
1994	38.25	36.89	34.29	43.98	41.05	42.66	35.97
1995	38.57	38.59	36.79	40.37	38.16	44.88	38.40
1996	36.79	36.49	33.87	38.92	40.60	39.26	39.62
1997	41.40	40.86	36.41	46.45	46.51	40.91	46.27

Fuente: *Movimiento de viajeros en establecimientos hoteleros. 1992 (INE). Movimiento de viajeros en establecimientos turísticos. 1993 y ss. (INE).*

Elaboración: *Instituto Aragonés de Estadística y El Pulso de la Ciudad.*

* El directorio del INE no recoge información sobre el hotel de cinco estrellas.

La primera conclusión que se deriva de la información anterior hace referencia al buen comportamiento del turismo en el año 1997, en el cual se alcanza el mayor porcentaje de ocupación total de todos los años considerados, ocurriendo lo mismo tanto para los hoteles como para los hostales; aun cuando tal grado de ocupación a nivel anual no alcance todavía el 50%.

La estancia media según procedencia se presenta en el Cuadro 23, donde se refleja que para el periodo considerado el valor más bajo de este indicador corresponde a 1997. En consecuencia, aun siendo el último año de referencia el más destacado en relación al grado de ocupación, la estancia media de los viajeros en los establecimientos hoteleros de Zaragoza no llega a dos días, lo que implica que todavía nuestra ciudad se considera una ciudad “de paso” y no logra convertirse en un foco de atracción más permanente.

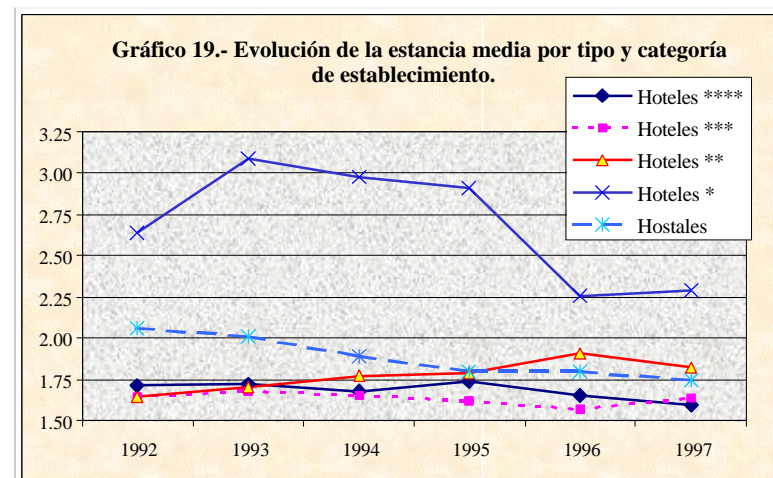
CUADRO 23: ESTANCIA MEDIA SEGÚN PROCEDENCIA.

Periodo	TOTAL	España	Extranjero		
			Total	Europa	Resto del mundo
1992	1.77	1.81	1.53	1.51	1.60
1993	1.80	1.84	1.61	1.64	1.51
1994	1.76	1.79	1.51	1.46	1.71
1995	1.77	1.76	1.79	1.81	1.73
1996	1.70	1.71	1.66	1.42	2.36
1997	1.68	1.69	1.59	1.63	1.47

Fuente: *Movimiento de viajeros en establecimientos hoteleros. 1992 (INE). Movimiento de viajeros en establecimientos turísticos. 1993 y ss. (INE).*

Elaboración: *Instituto Aragonés de Estadística y El Pulso de la Ciudad.*

La evolución de la estancia media por tipo y categoría de establecimiento se recoge en el Gráfico 19.



Fuente: *Movimiento de viajeros en establecimientos hoteleros. 1992 (INE). Movimiento de viajeros en establecimientos turísticos. 1993 y ss. (INE).*

Elaboración: *El Pulso de la Ciudad.*

Como puede apreciarse, la estancia media más elevada corresponde a los hoteles de una estrella, aunque con un comportamiento decreciente desde 1993. La misma pauta decreciente se observa en el caso de los hostales; para el resto de las categorías, la evolución es relativamente estable, siendo en los hoteles de dos estrellas donde parece apuntarse una leve tendencia creciente.

d) Servicios prestados a las empresas:

Los datos de 1992 reflejaban 9.000 personas ocupadas en Zaragoza en estas actividades, cifra que duplica el censo de siete años antes; la productividad por persona suele ser superior a la media, y su aportación a la renta era notable.

Se registra un crecimiento en los servicios prestados a las empresas cuyas causas pueden concretarse en el propio crecimiento de las demandas de servicios de éste carácter: consultoras de asistencia técnica, despachos profesionales, etc. y también en la tendencia, cada vez más acusada de subcontratar externamente servicios que antes se prestaban desde su interior: limpieza, transporte y mensajería, catering para comedores colectivos, etc., con especial mención a Ayuntamientos y Organismos que crecientemente subcontratan actividades como jardinería, mantenimiento, etc.

El aumento de servicios en Zaragoza es consecuencia del papel que juega singularmente como centro indiscutible de atracción y prestación a su área de influencia y a toda la región en su conjunto.

Aunque la evolución sea positiva y se haya avanzado en esta rama, no hay que pensar que están tomando auge los servicios de alta tecnología; el principal crecimiento se ha dado al subcontratar actividades que antes eran cubiertas internamente por las empresas u organismos.

Empiezan a desarrollarse servicios de asistencia avanzados, pero las encuestas para las tablas Input-Output denotan una fuerte dependencia del exterior, particularmente de servicios especializados prestados por consultoras de Madrid, Barcelona y Bilbao

Este hecho no es fácil de superar, porque en dichas ciudades residen gabinetes de expertos que acceden fácilmente a nuestro mercado por la cercanía geográfica, pero es un campo apropiado para crear empleo en la región que favorezca a titulados jóvenes

e) Los servicios financieros

Es característica de la región el notable peso específico que tiene en el sector financiero la presencia de dos Cajas de Ahorro autóctonas y, entre otras, dos Cajas Rurales, que ocupan destacado lugar en los ranking respectivos nacionales. Esto hace que las cuotas de penetración de las entidades financieras regionales sean mayores en Aragón, y por ende en Zaragoza, que en la media española.

Hay que constatar el incremento del 19% en el nº de oficinas bancarias y de Cajas de Ahorro en Zaragoza, desde 1986 a 1997, a pesar del fuerte proceso de concentración bancaria que, en general, se está produciendo en la actualidad.