

Trabajo Fin de Grado

Los multiservicios rurales en la provincia de Teruel:
diagnóstico y propuestas
The one stop shops in the rural areas of Teruel:
diagnostic and proposals

Autor

Javier Alastuey Chico

Directora

Ana Isabel Pilar Escalona Orcao

Facultad de Filosofía y Letras
Departamento de Geografía y ordenación del territorio
2016/2017

INDICE

1. Introducción. Problemática tratada, objetivos y metodología del TFG.....	6
2. Antecedentes del proyecto. Situación del comercio y los servicios en las áreas rurales de Aragón.....	8
3. El multiservicio rural como solución teórica al problema de la provisión de servicios en las áreas rurales.....	11
4. Análisis de los multiservicios en Aragón.....	15
a. Evolución. Las convocatorias del gobierno de Aragón.....	15
I. Antecedentes.....	15
II. Evolución anual de las resoluciones por tipos.....	16
III. Localización de los municipios.....	19
b. Características de los municipios turolenses con multiservicios.....	20
I. Trayectoria demográfica.....	20
II. Envejecimiento.....	24
III. Accesibilidad.....	27
IV. Transporte público.....	31
c. Evaluación de los multiservicios y de su oferta.....	31
5. Encuestas.....	33
6. Valoración y propuestas.....	47
7. Conclusión.....	49
8. Bibliografía.....	50

ANEXOS

Anexo 1: Base de datos de multiservicios I. Características de los municipios con multiservicios.....	52
Anexo 2: Base de datos de multiservicios I. Características de los multiservicios.....	56
Anexo 3: cuestionario a los promotores de multiservicios de la provincia de Teruel.....	58
Anexo 4: cuestionarios a los secretarios de los ayuntamientos con multiservicios.....	60

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ventajas de los multiservicios rurales para los usuarios y los proveedores.....	13
--	----

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: A: número de ayudas. B: cuantía.....	18
Figura 2: a y b.....	18
Figura 3: a y b.....	18
Figura 4: ¿Por qué se abrió el multiservicio en el municipio?.....	35
Figura 5: ¿Qué cualidades valoran en la selección del promotor?.....	36
Figura 6: ¿Fue necesario realizar alguna obra importante?.....	36
Figura 7: ¿Qué tipo de clientes tienen el establecimiento preferentemente?.....	37
Figura 8: ¿Acuden a menudo los vecinos del pueblo al establecimiento?.....	37
Figura 9: ¿Qué cree que valoran del multiservicio?.....	38
Figura 10: ¿Qué cree que mejorarían los vecinos del multiservicio?.....	38
Figura 11: responde el multiservicio a los objetivos marcados.....	39
Figura 12: ¿Cree que se ha contribuido a dinamizar la vida local y luchar contra la despoblación?.....	39
Figura 13: ¿Cree que ha contribuido a dinamizar la economía local?.....	39
Figura 14: En relación con otros multiservicios de la provincia ¿Dónde lo sitúa?.....	40
Figura 15: ¿Qué problemas plantea el mantenimiento del servicio?.....	40

Figura 16: ¿Qué balance hace del multiservicio en este tiempo?.....	41
Figura 17: ¿Qué ideas se plantean de cara al futuro?.....	41
Figura 18: sexo.....	42
Figura 19: edad.....	42
Figura 20: nivel de estudios.....	43
Figura 21: ¿Por qué motivos eligió esta localidad?.....	43
Figura 22: ¿Cómo conoció los multiservicios rurales?.....	44
Figura 23: ¿Ha recibido algún tipo de formación?.....	44
Figura 24: ¿Ha realizado nuevos contactos con otros multiservicios rurales?.....	44
Figura 25: ¿Qué tipo de clientes preferentemente tiene su establecimiento?.....	45
Figura 26: ¿Qué cree que valoran más sus clientes?.....	45
Figura 27: ¿Está satisfecho con el resultado?.....	45
Figura 28: ¿Tiene expectativas de aumentar clientes?.....	46
Figura 29: ¿Cree que esta iniciativa está bien difundida?.....	46
Figura 30: ¿Introduciría mejoras en el establecimiento?.....	47

INDICE DE MAPAS

Mapa 1: distribución de los municipios.....	20
Mapa 2: población de 1996.....	22
Mapa 3: población de 2016.....	23
Mapa 4: Densidad de población.....	24
Mapa 5 Índice de envejecimiento.....	26
Mapa 6: índice de sobre envejecimiento.....	27
Mapa 7: distancia a cabecera comarcal.....	29
Mapa 8: distancia a ciudad de + de 50.000 habitantes.....	31

1. INTRODUCCIÓN. PROBLEMÁTICA TRATADA, OBJETIVOS Y METODOLOGÍA DEL TFG

El sector comercial genera riqueza, aporta bienestar y calidad de vida a los ciudadanos, siendo un instrumento dinamizador y vertebrador de la vida social a todas las escalas. Es por ello que el fomento de esta actividad es tarea común de las Administraciones públicas ya sean locales, autonómicas o estatales. Esta acción se hace más necesaria en el medio rural donde la escasa población y consumo desincentiva la iniciativa privada. En consecuencia, el mantenimiento de una oferta comercial amplia y de calidad en zonas donde la demanda está estancada, como son muchos centros urbanos tradicionales, o es baja e inexistente, como las áreas rurales, resulta compleja si esos comercios no se hacen lo suficientemente atractivos para que consumidores de otras zonas, no residentes en el área de influencia comercial, acudan regularmente incrementando la demanda potencial.

La despoblación y el progresivo envejecimiento de la población rural, unidos a las dificultades orográficas de la Comunidad Autónoma de Aragón han generado, a menudo, a baja rentabilidad de los comercios en estas zonas y a su desaparición junto con la de otros servicios básicos. En este contexto surge el proyecto de los Multiservicios rurales en la Comunidad Autónoma de Aragón, concebido como aglutinador del suministro de bienes y servicios básicos a la población, como centro de vida del municipio, mantenedor del comercio rural y dinamizador de otros posibles emprendedores.

La implantación de los establecimientos Multiservicios se realiza a través de los Ayuntamientos del municipio donde se ubican, priorizándose aquellos que presentan un equilibrio entre la viabilidad social y la económica más óptima. Para elaborar este juicio, se cuenta con la colaboración de las Cámaras de Comercio, con quienes se suscribe anualmente un convenio de colaboración en esta materia.

El objetivo general del trabajo es estudiar los multiservicios rurales implantados en Aragón y en concreto en la provincia de Teruel, provincia en la que son más numerosos y para la que se cuenta con mejor información. Los objetivos específicos del trabajo son:

- I. Analizar la evolución de los multiservicios en Aragón
- II. Caracterizar a los municipios con multiservicios en la provincia de Teruel
- III. Evaluar los servicios ofrecidos y su impacto en las localidades respectivas
- IV. Realizar propuestas para un mejor aprovechamiento de la iniciativa

Para el cumplimiento de estos objetivos, la metodología desarrollada consta de varias fases. En una primera fase hemos recogido datos sobre las convocatorias del Gobierno de Aragón y las resoluciones de las mismas que son publicadas en el BOA, en las que queda constancia de a qué municipios se concede la implantación de un multiservicio. También hemos manejado la base de datos de multiservicios rurales elaborada y gestionada por la Diputación de Teruel. Esta base de datos contiene sólo información sobre los características de los multiservicios pero no sobre los municipios que los albergan. Por ello, para contextualizar la iniciativa y su impacto, hemos querido completarla con los datos de población de los últimos veinte años de los municipios con multiservicios realizando su envejecimiento mediante el cálculo y manejo de diversos índices. A parte de la población también he buscado otras variables de interés como distancia a la cabecera comarcal, distancia a ciudad de más de 50.000 habitantes y si existe transporte público a estas dos ciudades. De este modo se ha mejorado sustancialmente la base de datos inicial y se ha puesto a punto una herramienta para la explotación posterior mediante diversos gráficos y mapas.

Como etapa metodológica final destaca la realización de dos encuestas, una para los promotores de los multiservicios y otra para los secretarios de los ayuntamientos beneficiarios. En ellas se han recogido los datos que más tarde mostraré sobre la oferta de multiservicios (en el caso de la encuesta a los promotores) y sobre la demanda (en el caso de la encuesta a los Secretarios de los Ayuntamientos) y que tratan sobre cómo funciona el multiservicio, las posibles mejoras o como se llevó a cabo el proyecto.

Para finalizar esta introducción deseo manifestar mi agradecimiento a la técnico del Departamento de multiservicios rurales de la Diputación Provincial de Teruel, Nuria Ros, por su colaboración en el proyecto proporcionándome la base de datos de multiservicios en Aragón, facilitándome los datos de contacto de los secretarios de los Ayuntamientos y de diversos promotores de la provincia de Teruel para la realización de la encuesta y poniendo a mi disposición una cuenta oficial en *Facebook* para la difusión del cuestionario y su cumplimentación *on line*. También quiero agradecer a los promotores y secretarios que lo hicieron. Por último agradezco a la profesora María Zúñiga su colaboración en la parte cartográfica del proyecto.

2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO. SITUACIÓN DEL COMERCIO Y LOS SERVICIOS EN LAS ÁREAS RURALES DE ARAGÓN

Las dificultades de proporcionar servicios a las áreas rurales son bien conocidas así como su impacto en el declive progresivo de la oferta, que se ha visto acusado en muchos casos por la actual crisis económica. Las personas no ven un futuro claro en las áreas rurales, la gente con negocios en los pueblos no los puede mantener debido a la falta de clientes, lo que obliga a cerrarlos y en algunos casos el propietario debe moverse a otro municipio puesto que no encuentra solución en el suyo propio. Al desaparecer la tienda o negocio del pueblo, esto produce que otra parte de población también abandone el municipio debido a la falta de servicios básicos y por ejemplo no poder desplazarse a otros lugares para comprar los bienes necesarios básicos.

Esta problemática cuenta con una extensa bibliografía. Como nos recuerdan Escribano, Esparcia y Serrano (2015) el comercio de las áreas rurales española a mediados del siglo XX presentaba ya numerosas carencias. Eran escasos y se deterioraban con el tiempo debido a que no podían acceder al equipamiento necesario para mejorar. Trabajos sobre el comercio y los servicios en Aragón (Mur, 1998) dejaban patente que ya en los últimos quinquenios del siglo la situación de los comercios en Aragón es muy desigual; nos encontramos que el 70% de los comercios de nuestra comunidad autónoma se encuentran en las tres capitales de provincia, y solo el 30% en todo el territorio restante. Y de ese 70% un 60% está en la capital Zaragoza. Si hablamos de cifras absolutas, en Aragón hay 714 entidades de las cuales 3 se llevan tres cuartas partes del sector del comercio, aun se muestra más grande esta diferencia. El sector servicios es el que más ha crecido en Aragón en los últimos años, por ello debemos cuidarlo porque es una garantía de futuro para la comunidad en todos los aspectos (Mur, 1998). Por tanto el disfrute y el acceso a los servicios básicos en las áreas rurales es un aspecto de la peor calidad de vida de las personas que viven en ellos.

La falta de estos servicios ha propiciado la despoblación del medio rural, aunque con el tiempo la oferta de servicios se ha ajustado a la demanda sigue habiendo carencias y contrastes. Y esto es así porque la distribución espacial de los comercios y servicios sigue la conocida regla *christalleriana*: la relación entre el rango de los mismos y su localización (Escalona y Díez, 2003), esto quiere decir que un servicio que es complejo y completo casi siempre se va a localizar en zonas de alta importancia, donde exista una demanda

suficientemente importante. También ocurre al revés, si no es importante se dará en las zonas de rango menor.

Por eso se puso en marcha en Aragón, siguiendo modelos europeos de los que luego hablaremos, una iniciativa aplicable a los municipios con los problemas que he nombrado arriba y desde hace algunos años este problema de las áreas rurales, especialmente de las más remotas o menos pobladas, viene siendo paliado mediante los llamados comercios multiservicio o multiservicios rurales. En este Trabajo fin de Grado se aborda su estudio en Aragón en general, donde los municipios que así lo han solicitado disponen de uno y concretamente en la provincia de Teruel. En la provincia de Teruel, la provincia más castigada por el despoblamiento de sus municipios, tenemos más ejemplos ya que fue en esta provincia donde surgió la iniciativa. La Cámara Oficial de Comercio e Industria de Teruel pone en marcha el proyecto "Multiservicio Rural" con el objetivo de facilitar la pervivencia del comercio rural de la provincia de Teruel en un entorno poblacional escaso. (*los multiservicios en Aragón*. [En línea]. En multiservicio rural. [Fecha de la consulta: 11 de abril]. Disponible en <http://www.multiserviciorural.com/>). Con el tiempo se ha constituido una red de Multiservicios Rurales que en abril de 2017 agrupa a 99 multiservicios rurales, de los cuales 61 pertenecen a la provincia de Teruel, 20 en Zaragoza y 18 en Huesca.

Tanto en Teruel, Zaragoza y Huesca estos establecimientos giran en torno a la figura de "tiendas-bares" que pueden complementarse, además, con otros servicios como el de restaurante, alojamiento como hoteles, hostales y casas rurales, acceso a internet o información turística. Se ubican en municipios de reducido tamaño, ofreciendo beneficios a visitantes, habitantes, ayuntamientos y personas interesadas. Se trata de una actividad empresarial que proporciona de servicios básicos a la población en lugares donde ya no existen o están a punto de desaparecer. Son actividades tan necesarias como el comercio y que, en el municipio donde se ubican, trascienden de su sentido puramente mercantil, llegando incluso a alcanzar connotaciones de tipo social. En un pueblo de pocos habitantes, estos negocios sirven a veces de punto de reunión y encuentro de las personas del lugar, que no disponen de los sitios típicos de las ciudades, por lo tanto su utilidad es doblemente beneficiosa. Desde el año 2003 este proyecto se consolida gracias a la colaboración de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Teruel con las administraciones provincial y regional, dando un tratamiento específico a esta figura y estableciendo ayudas a la inversión para los ayuntamientos que deciden abrir un Multiservicio rural y cumplen con las condiciones necesarias, como después se verá.

3. EL MULTISERVICIO RURAL COMO SOLUCIÓN TEÓRICA AL PROBLEMA DE LA PROVISIÓN DE SERVICIOS EN LAS ÁREAS RURALES

¿Encajan los multiservicios rurales de Aragón en el modelo internacional de multiservicio rural? Para responder a esta pregunta hay que señalar que la figura del multiservicio rural aparece como una fórmula habitual para ampliar la oferta de servicios que se ofrecen en las zonas rurales y mejorar su calidad. Según un informe de la OCDE (Bryden et al. 2007), los factores que favorecen internacionalmente la aparición de los multiservicios son:

- Que la comunidad rural lo necesite, que participe y lo motive
- Necesaria prestación de servicios públicos y capital
- Diseño y atención cuidadosos
- Siempre y cuando sea posible llevar a cabo el proyecto

En relación con los principales objetivos y metas que se buscan con la implantación de un multiservicio en un municipio, según la bibliografía consultada el proyecto multiservicios rurales está pensado para que existan comercios y den servicio necesario a la población, de esta manera crean empleo y mejoran la competitividad entre las empresas de la zona, aparte de crear una vitalidad en el pueblo que sin duda es el gran beneficiado. Aparte de este objetivo genérico también se pretenden otros objetivos más específicos tales como:

- Evitar que los comercios cierren
- Evitar pérdida de empleos e incluso proponer la creación de estos mismos
- Conseguir una mejora en la calidad de los habitantes
- Que los visitantes y turistas también puedan disfrutar de ellos
- Lanzar la economía de las zonas rurales
- Contrarrestar la despoblación
- Promover la inserción de las mujeres al mercado laboral
- Apoyar la innovación comercial y las nuevas formas de gestión en los comercios más tradicionales

Señala Bryden *et al* (2007) que la población rural elige donde comprar dependiendo de dos factores fundamentales que son la accesibilidad a los comercios y su apariencia. La accesibilidad hace referencia al esfuerzo que los consumidores deben realizar para superar la distancia que les separa del negocio y aquí entran varios factores como el tiempo, los transportes o el gasto económico. En cuanto a la apariencia hace referencia a como el negocio

es percibido socialmente por los posibles clientes. Este aspecto abarca cuestiones como el precio de los productos, la calidad de los mismos, las diferentes opciones o el trato recibido personalmente. Si estas dos variables son buenas el negocio será capaz de salir a delante y sino fracasará.

En cuanto a las que ventajas tienen estos servicios tanto para los usuarios como para los proveedores, los usuarios destacan las ventajas de acceso local, como suministro de nuevas instalaciones y servicios, de mejor calidad, mayor facilidad de uso y mayor flexibilidad. Destacan también la proximidad y por tanto ahorro de tiempo, en viajes y en gastos del desplazamiento. También la inclusión social. Mejoró la confianza e influencia de la comunidad sobre la provisión de servicios. Los proveedores hacen hincapié en la importancia de la comunicación con otros proveedores y socios, incluyendo el margen para el trabajo colaborativo. También se aumenta la rentabilidad, y proporciona un enfoque único para actividad comunitaria en general. En su mayor parte las ventajas tanto para usuarios como para proveedores son la mejora de los servicios y una mejor coordinación y cooperación entre los servicios y sus proveedores. Generalmente no parecen ser vistos como estructuras de ahorro de costes, sin embargo las ventajas suelen ser muy específicas en los casos y contextos y hay que tener cuidado al generalizar. Las ventajas señaladas se resumen en la tabla 1

Tabla 1. Ventajas de los multiservicios rurales para los usuarios y los proveedores

Ventajas	
Para los usuarios	Para los proveedores
Acceso local	Entrega local de servicios
Nuevas instalaciones o servicios	Sinergia con otros servicios y proveedores
Mayor flexibilidad	Se habilita la prestación de servicios de calidad
Más amigable para el usuario	Más rentable
Facilidades y servicios de mayor calidad	Inclusión social
Proximidad a otras instalaciones y servicios	Espacio más fácil de usar
Inclusión social	Tiene un enfoque para la actividad de la comunidad en áreas que están desatendidas
Ahorro en tiempo, coste y viajes	
Mejora la confianza y la influencia en la comunidad	

Fuente: Bryden *et al* (2007)

El informe consultado también menciona otros aspectos de interés. En cuanto a qué se debe hacer para que los multiservicios consigan prosperar en el futuro, las cuestiones que parecen clave son:

- El deseo de la comunidad de prestar este tipo de servicios en la zona
- Que la participación comunitaria sea fuerte en las fases de pre-establecimiento, establecimiento y operación
- Apoyo para el uso de instalaciones de los departamentos y agencias de gobierno regional y central pertinentes
- La localización cuidadosa de los establecimientos y su diseño
- Flujos de ingresos para los gastos de funcionamiento, mantenimiento y mejoras así como para otras actividades y proyectos comunitarios

A su vez el apoyo del gobierno y de otros organismos financiadores tiene que tener las siguientes características:

- Tienen que tener respuesta a las necesidades de la comunidad y apoyo a sus decisiones
- El apoyo a largo plazo mejor que a corto plazo a los costes de capital y a los ingresos si se sirven las necesidades continuas y a las comunidades desfavorecidas
- Necesario proporcionar un marco justo, de igualdad y democrático para la gestión comunitaria del multiservicio

En conclusión para que estos proyectos sean sostenibles es necesaria una financiación y apoyo de las personas que a veces es difícil de sostener. Lo ideal sería disponer de una financiación a largo plazo para permitir un desarrollo a largo plazo. El desarrollo a corto plazo hace poco en ayudar a las comunidades. Por otra parte, a pesar de las dificultades los multiservicios suelen ser un éxito. Han mejorado el acceso a los servicios y mejorado la calidad de estos. Otras veces al evitado que se pierdan servicios locales. En general tanto clientes como proveedores lo ven con buenos ojos aunque haya problemas en las zonas más remotas y con poblaciones más dispersas. Se podría decir que para que los multiservicios rurales sean más exitosos tienen que ser la administración local y regional la que se encargue de ellos. Los multiservicios rurales tendrán más éxito si son dirigidos, planificados y administrados por la comunidad. La comunidad local sabe mejor lo que se necesita, y de qué manera se pueden satisfacer mejor estas necesidades.

En definitiva los multiservicios no deben considerarse como una solución rápida, se necesita un análisis de que necesidades debe satisfacer, planificación y posible expansión en el futuro. La financiación que puedan recibir debe de cubrir los costes de capital y posibles proyectos a más largo plazo. Se debe ser cuidadosos con las estrategias de fijación de precios y de gastos y si es posible a mejorar la sostenibilidad, son un gran gesto que puede ayudar al desarrollo. Basándonos en estas premisas acometemos seguidamente el análisis de los multiservicios rurales de Aragón.

4. ANÁLISIS DE LOS MULTISERVICIOS EN ARAGÓN

a. Evolución. Las convocatorias del gobierno de Aragón

I. Antecedentes.

En el año 2001 se hizo una prueba piloto que consistía en dotar a un municipio de un pequeño comercio con los servicios básicos y tuvo un éxito considerable. Así que en el año 2003 se extiende a otros municipios como son Olba y Abejuela. La fórmula era sencilla, alrededor de este eje que suele ser un pequeño comercio donde se ofrecen los productos básicos y que facilitan la vida a los residentes, se forman otros como cafetería-restaurante, alojamiento, punto de acceso a internet y biblioteca. Esto en los municipios no tan pequeños y que puedan dar cabida a todos ellos o que también sirvan para otros municipios cercanos si no se trata de los servicios básicos. Cinco años más tarde de la apertura del primer multiservicio rural, el número de multiservicios asciende a quince y a día de hoy existen más de cuarenta solo en la provincia de Teruel y más de sesenta si contamos también las provincias de Huesca y Zaragoza. Todo esto es el resultado del trabajo y la cooperación entre las administraciones públicas como el Gobierno de Aragón, la Diputación de Teruel y la Cámara de Comercio e Industria de Teruel.

La Diputación General de Aragón y la Diputación Provincial de Teruel convocan anualmente ayudas destinadas a este tipo de establecimientos, tanto en lo que se refiere a dotación de nuevos equipamientos, como a la remodelación o ampliación de los existentes, para que en caso de necesitarlos los ayuntamientos interesados puedan solicitarlas. El proyecto Multiservicios Rurales ofrece la posibilidad de participar en él a dos tipos de entidades:

- Emprendedores que desean gestionar un multiservicio
- Entidades locales (Ayuntamientos)

Los emprendedores serán las personas que han oído hablar del proyecto de los multiservicios y quieren ayudar a su municipio. Estos se pondrán en contacto con el ayuntamiento y ofreciéndose a gestionar un multiservicio, bien un tipo elegido por el propio emprendedor o por el que sea más necesario para el municipio en ese momento y elegido por el ayuntamiento. O en otro caso será el ayuntamiento quién se haya enterado de la iniciativa y sean ellos los que tengan que buscar a alguien el municipio para que se haga cargo del multiservicio rural correspondiente. Este ha sido uno de los asuntos a tratar en las encuestas que he realizado en los municipios y veremos en cuantos ha sido fácil encontrar una persona a cargo del negocio y en cuales no lo ha sido (*los multiservicios en Aragón*. [En línea]. En

multiservicio rural. [Fecha de la consulta: 11 de abril]. Disponible en <http://www.multiserviciorural.com/>).

Las convocatorias del Gobierno de Aragón, publicadas en el BOA, sirven para que las entidades locales puedan solicitar las ayudas para la realización para la instalación y equipamiento de multiservicios rurales. Solo se conceden las solicitudes y, por tanto, se subvencionan aquellos proyectos que estén incluidos en una de las tres categorías que existen, estas son:

- Obras para la construcción de nuevos establecimientos multiservicio
- Obras para reforma y mejora de establecimientos de multiservicio existentes
- Adquisición de equipamiento comercial necesario para el funcionamiento del multiservicio

Como se ve con estas subvenciones se pretende ayudar al funcionamiento de la iniciativa de los multiservicios rurales ya que con solo los ayuntamientos o los mismos encargados del multiservicio no es posible.

II. Evolución anual de las resoluciones por tipos.

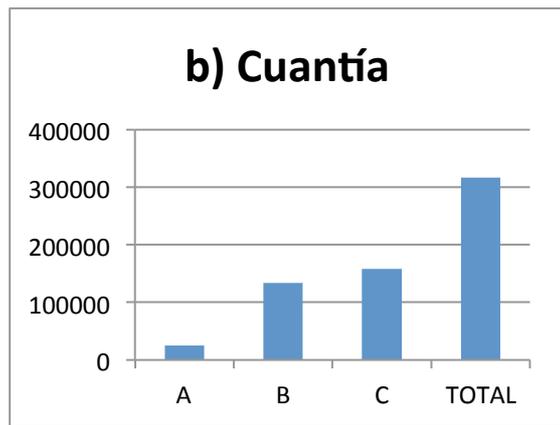
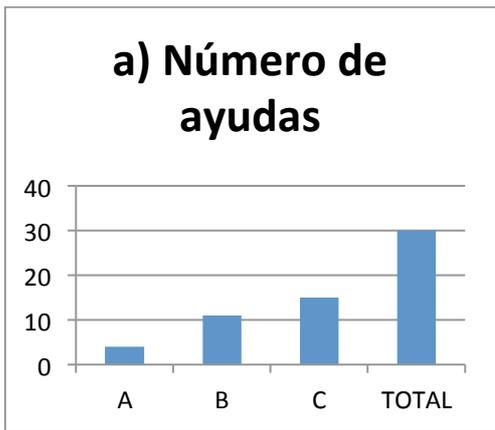
Voy a continuación a mostrar una evolución de las subvenciones para los multiservicios desde el año 2013 hasta el año 2015. En él se muestra que cantidad de proyectos se han llevado a cabo en cada año en cada una de las tres categorías nombradas anteriormente y la cantidad de dinero destinada. Voy a mostrar unas gráficas con estos datos (figuras 1, 2 y 3)

A: obras para nuevos multiservicios

B: obras de reforma y mejora

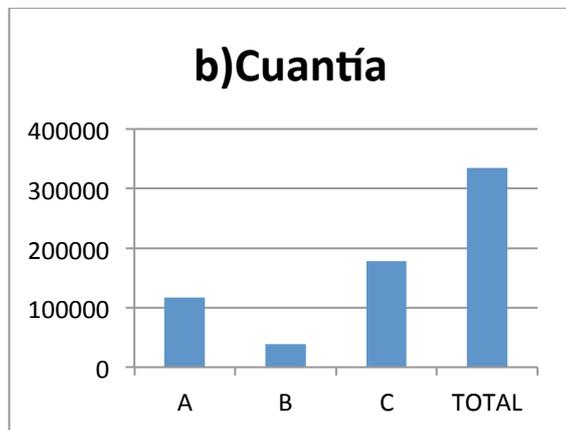
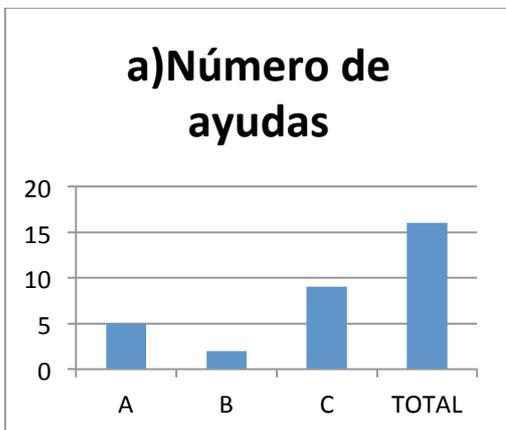
C: equipamiento comercial

Figura 1, A y B: subvenciones en 2013



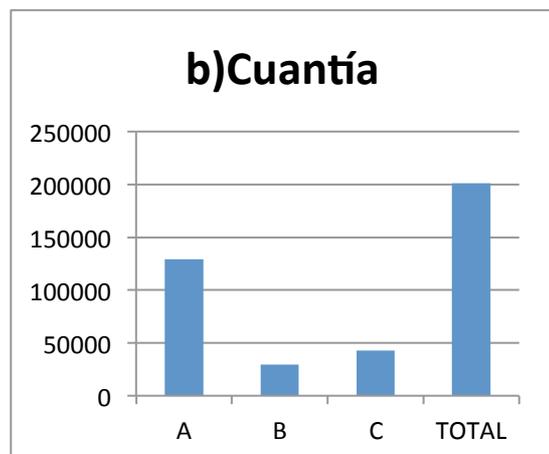
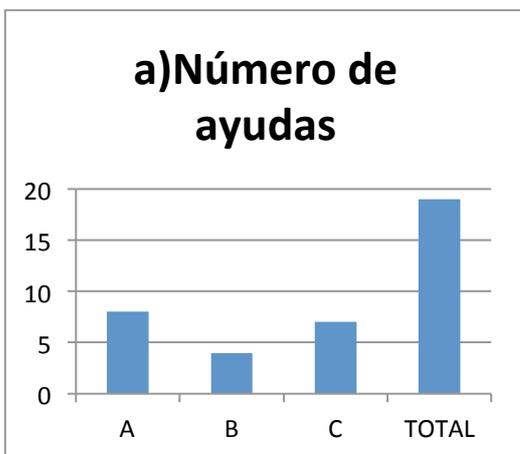
Fuente: Gobierno de Aragón, 2013

Figura 2, A y B subvenciones en 2014



Fuente: Gobierno de Aragón 2014

Figura 3, A y B: subvenciones en 2015

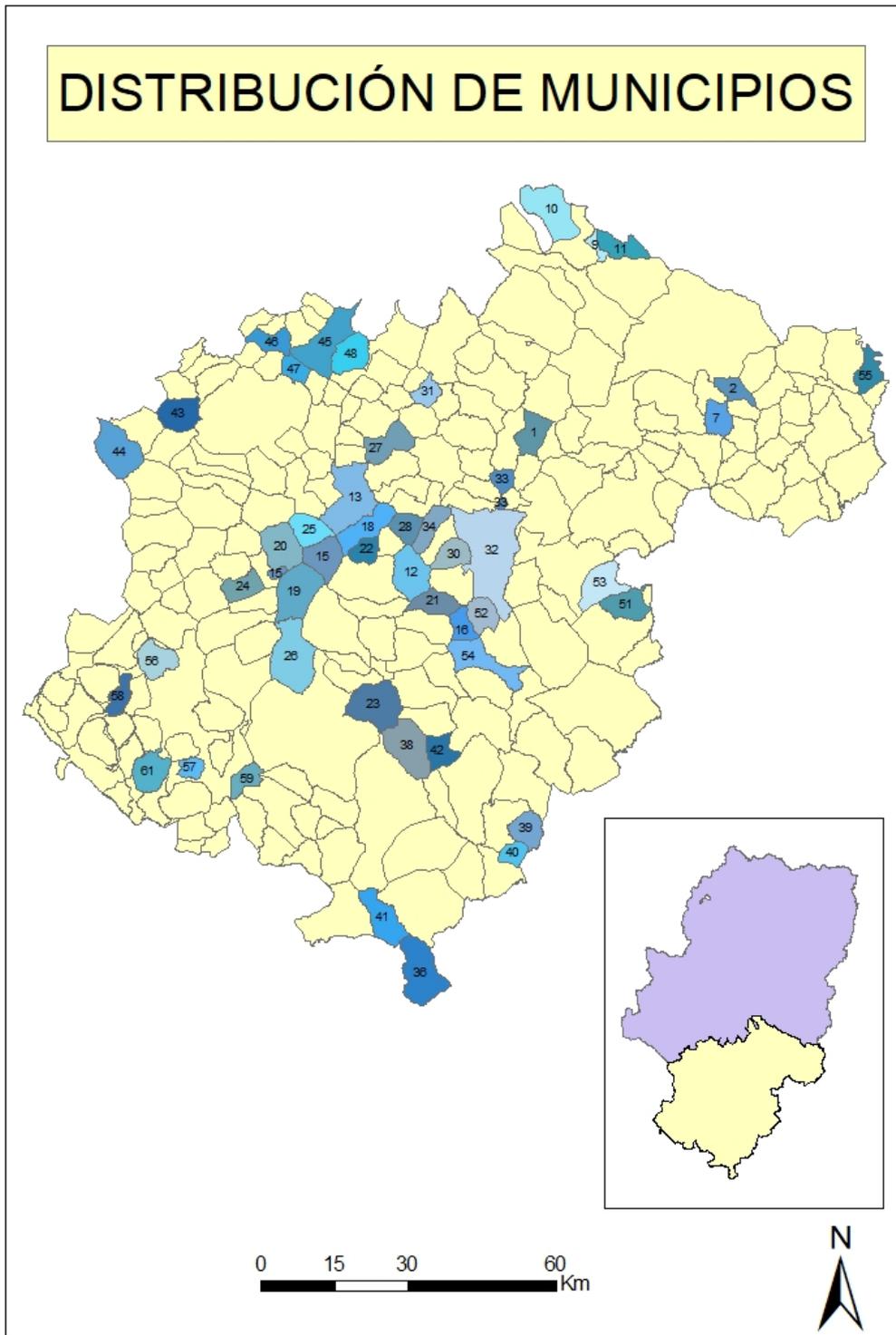


Fuente: Gobierno de Aragón en 2015

El tipo A es el menos usado de los tres, no se ha visto necesario realizar ninguna nueva obra para instalar el multiservicio. A su vez es la más costosa de los tres en dinero, tiempo y complejidad. Muchos municipios ya disponían de un lugar para el multiservicio o solo debían hacer pequeños cambios. Del tipo B en el año 2013 se realizaron hasta 11 obras de este tipo pero en los años posteriores el número disminuye pasando a ser la menos empleada de las tres opciones de obra. El tipo C es el más usado de los tres, el que consiste en realizar tan solo equipamiento comercial, es decir, en el municipio que va a ser instaurado el multiservicio rural ya disponen de un local para ello y tan solo hay que realizar los equipamientos necesarios como puede ser aclimatar el lugar para que puedan realizarse las actividades a las que va destinado y cumpliendo la normativa en el caso de que fuera necesario. En cuanto a las cuantías observamos que los gastos son bastante elevados en cualquiera de las tres maneras. El gobierno de Aragón ayuda con estos gastos para poder poner en marcha el multiservicio y sin ello no sería posible pero una vez en marcha los gastos corren a cargo del municipio y/o del encargado del negocio. En algunas encuestas nos comentan que los gastos en muchos casos no pueden ser sostenidos y que se han visto obligados a cambiar constantemente de promotor y otros problemas que comentaremos más adelante con las encuestas.

III. Localización de los municipios seleccionados en las convocatorias

Mapa 1. Distribución de los municipios con multiservicio en la provincia de Teruel.



1. Código identificativo del municipio en la Base de datos de multiservicios rurales (anexos 1 y 2).

Fuente: Cámara de comercio de Teruel, elaboración propia

Como se ve en el mapa los municipios con multiservicio son un total de 61. Estos municipios tienen un tamaño pequeño y son zonas poco habitadas. Tienen una distribución bastante heterogénea dentro de la provincia, aunque podemos distinguir un grupo sobre la parte central del mapa y otros que se distribuyen por los bordes. Para más información consultar el anexo 1 y 2.

b. Características de los municipios turolenses con multiservicios

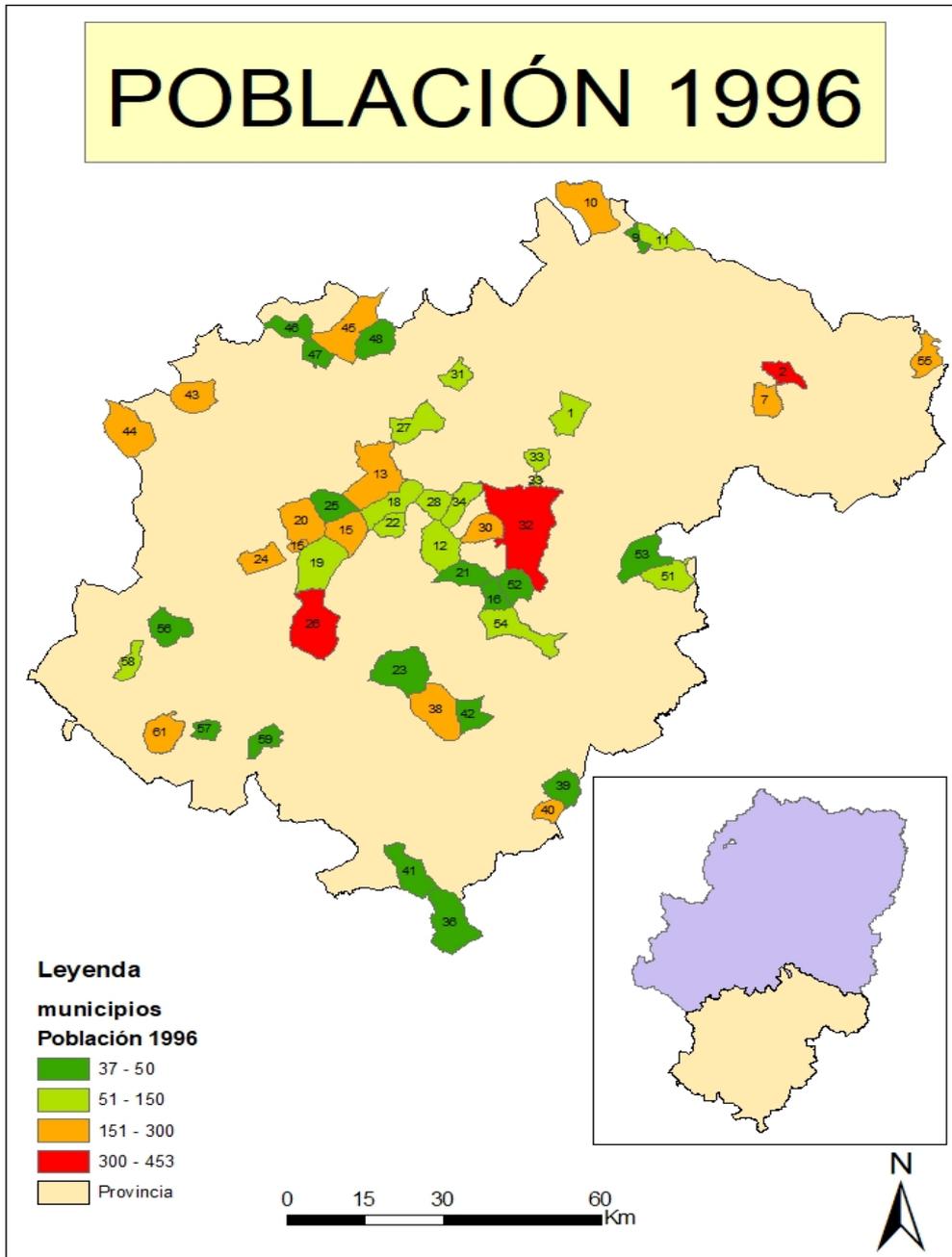
En este apartado estudiamos aspectos de interés para valorar la situación sociodemográfica de los municipios en los que existen multiservicios. Como se ha adelantado en la introducción los datos para el análisis (población 1996, población 2016, densidad 2016, índice de envejecimiento, índice de sobrevejecimiento, accesibilidad a capital comarcal, y accesibilidad a ciudad de + de 50.000 habitantes) se han incorporado a la base de datos de multiservicios quedando así más completa como se comprueba en el anexo 1.

1. Trayectoria demográfica

Todos los municipios que disponen de multiservicio en la provincia de Teruel tienen un número de población muy baja tanto en el primer año de estudio como en el último, incluso esta población ha disminuido durante estos veinte años. Los datos de población que voy a manejar para el estudio son de los años 1996 y 2016. En la mayoría de los municipios la población desciende entre estos veinte años como acabo de decir. En algunos desciende de manera notable y en otros desciende pero en muy pocos habitantes por lo que las cifras no varían mucho. La población era baja entonces, pero el municipio lograba subsistir con sus carencias y podías encontrar los negocios que ahora no encuentras. Pero ahora si es baja y ya se ha convertido en un problema notable. Algunos municipios experimentaron una crecida durante finales de los años noventa y los primeros años del nuevo siglo pero después volvieron a descender a cifras incluso menores que las anteriores. La media de población de todos los municipios en el año 1996 es de 148 habitantes mientras que en 2016 el resultado es de 120 habitantes. Los datos arrojan un descenso claro de la población en estos veinte años, una media de veintiocho habitantes son los que desaparecen. Sin duda un dato muy negativo y significativo porque la diferencia es evidente. Este descenso significó la marcha de población y en su caso de la desaparición de los negocios básicos de los que debe disponer un municipio y es por ello que en todos ellos se llevaron a cabo los multiservicios rurales necesarios. En algunos de ellos la última tienda del municipio había cerrado y en ese caso el ayuntamiento lo comunicaba a la cámara de comercio de Teruel que ponía en marca el multiservicio rural con algún interesado que se quisiera hacer cargo de él. En ocasiones se trató de gente del mismo pueblo y en otras ocasiones de gente de otros municipios que podía desplazarse hasta él. Y en

otras ocasiones hasta gente de fuera de España que había llegado a vivir ahí recientemente o desde hacía ya tiempo (mapas 2 y 3)

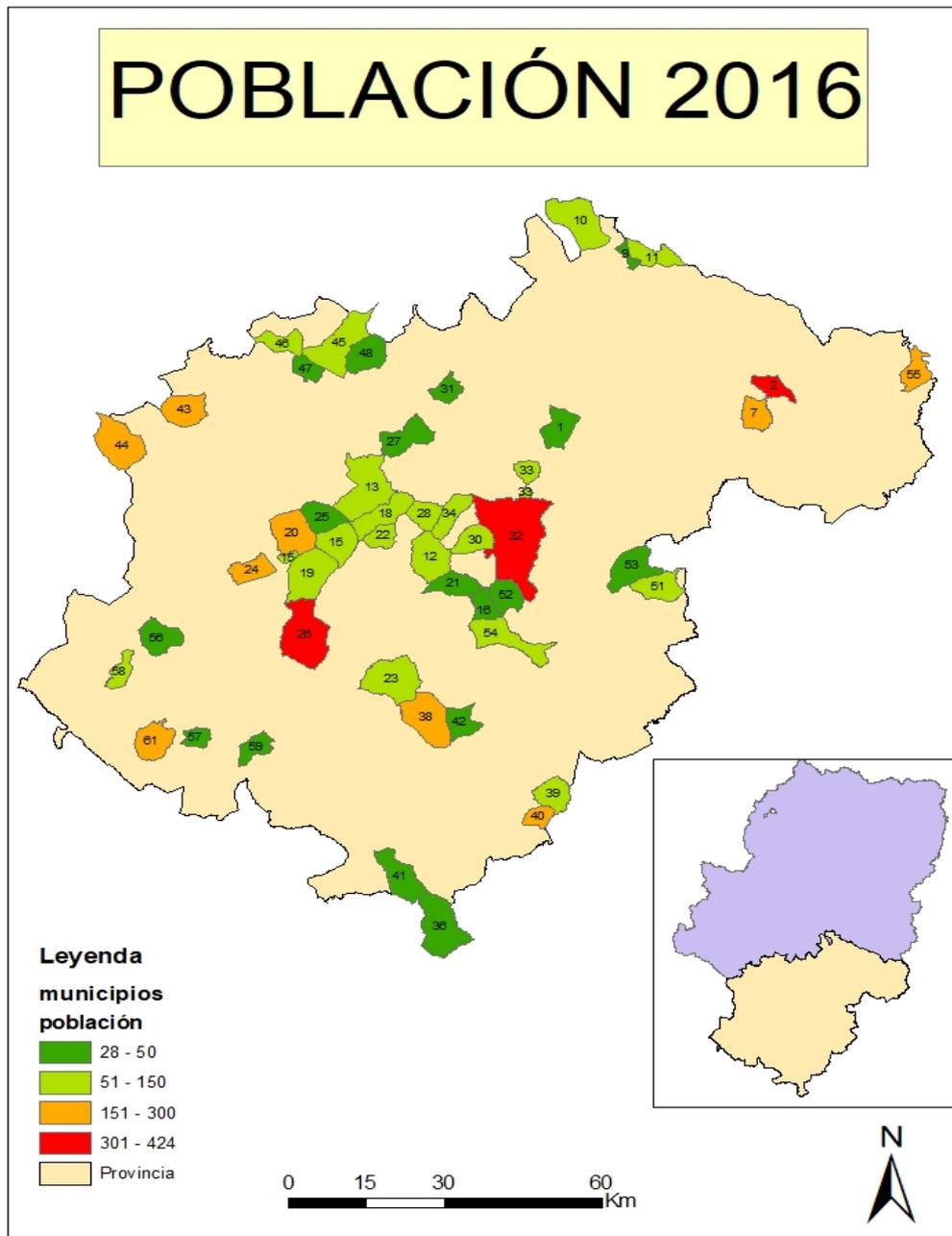
Mapa 2. La población de los municipios con multiservicios en 1996



1. Código identificativo del municipio en la Base de datos de multiservicios rurales (anexos 1 y 2).
Fuente: Instituto Aragón de Estadística , Estadística local, elaboración propia

Aquí tenemos el mapa sobre la población de los municipios en el año 1996. Los datos son sacados del padrón del mismo año. Observamos que todos los municipios tienen unas cifras bajas de población y solo tres municipios superan los 300 habitantes, que aún siguen siendo cifras realmente bajas. Estos tres municipios son Torrecilla de Alcañiz, Celadas y Aliaga. Esta población es baja he comprobado con el estudio de los últimos años que esta tendencia va a peor.

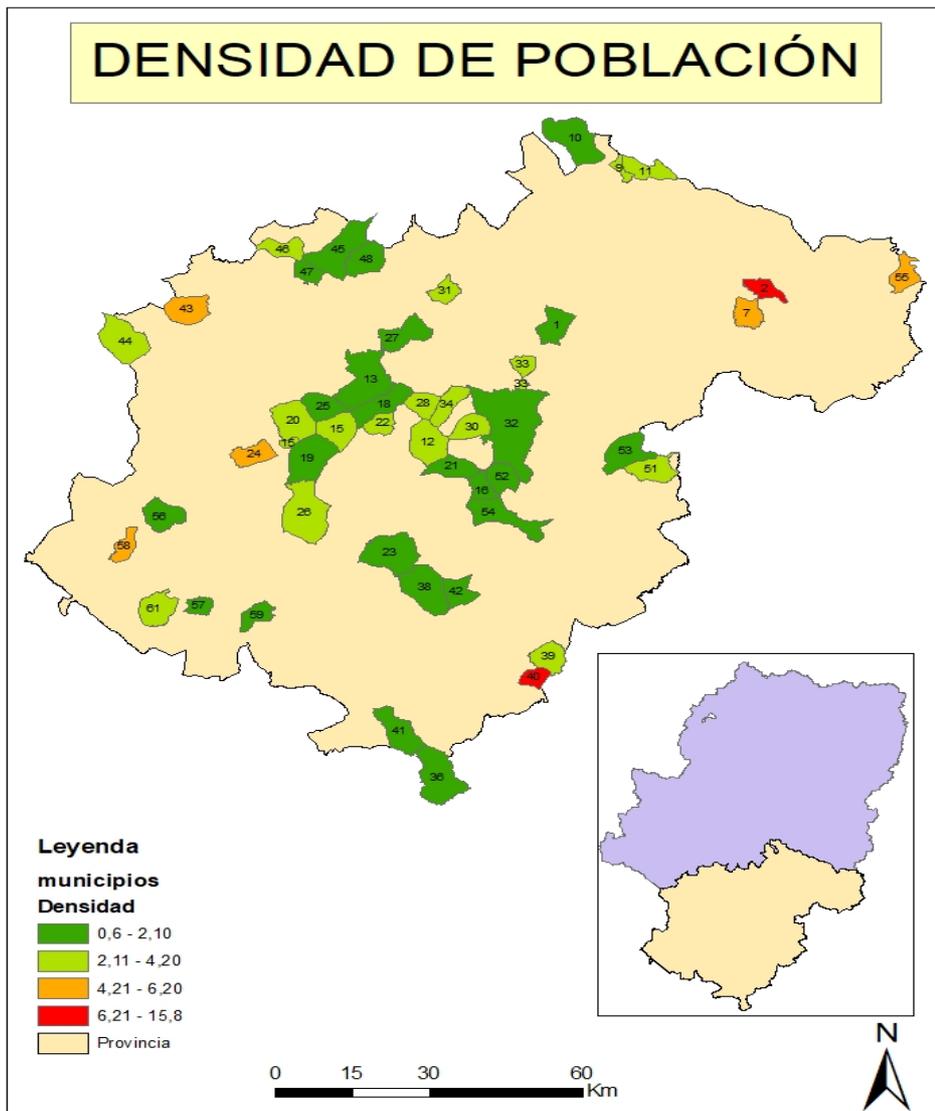
Mapa 3. La población de los municipios con multiservicios en 2016



1. Código identificativo del municipio en la Base de datos de multiservicios rurales (anexos 1 y 2).
 Fuente: Instituto Aragón de Estadística , Estadística local, elaboración propia

En este mapa se puede ver la población de los municipios con multiservicio en el año 2016. Casi todos los municipios sufren una pérdida de población generalmente ligera pero que se hace notar debido a su baja población. Solo podemos hablar de cambios ligeros en estos 20 años. Durante los 20 años algunos territorios han sufrido altibajos de población que al final ha acabado a la baja, esto generalmente se debe a las tasas de natalidad y mortalidad, habrá años que la mortalidad supere a la natalidad y otros que sea la natalidad sea la que esté más alta. También se habrá dado un descenso debido al éxodo de la población. Pero hay algunos municipios que si aumentan su población aunque sea ligeramente. Esto se puede deber a lo ya citado antes, y a la llegada de nueva población por el efecto positivo de los multiservicios.

Mapa 4. La densidad de población en 2016.



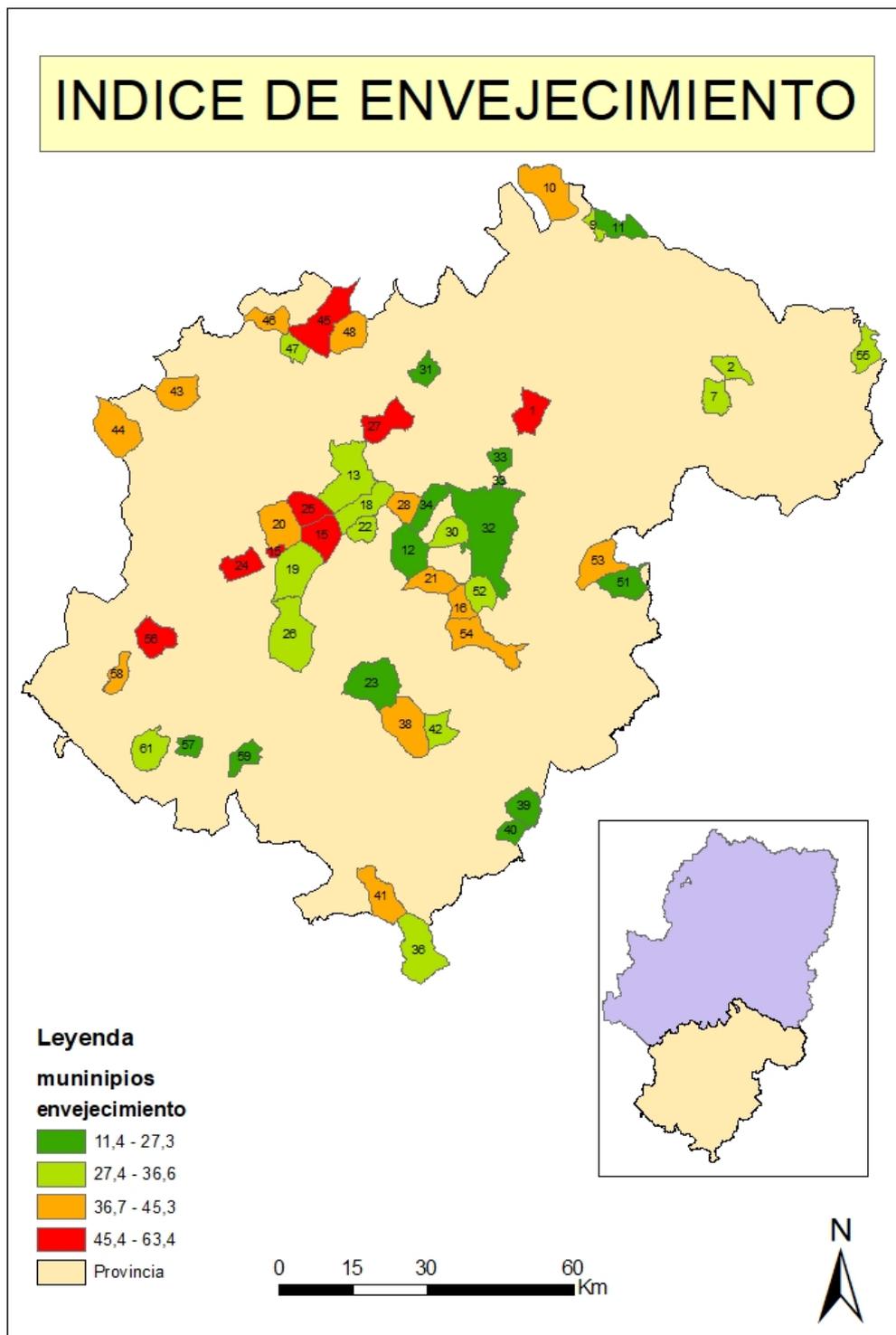
1. Código identificativo del municipio en la Base de datos de multiservicios rurales (anexos 1 y 2).
Fuente: Instituto Aragón de Estadística, Estadística local, elaboración propia

Como se ve en el mapa, este muestra la densidad de población de cada municipio y podemos afirmar que como era de esperar que sea muy baja. La densidad se calcula dividiendo el total de la población por los kilómetros cuadrados del municipio. Sobre todo en los municipios que ocupan un mayor territorio la densidad aún es más baja, lo normal son pueblos pequeños con población baja. Hay un caso excepcional, que es el de Torrecilla de Alcañiz que tiene una población de las mayores de todos estos pero su superficie es muy pequeña, por ello la densidad que se muestra es tan alta. Para más información consultar los anexos.

II. Envejecimiento

Los municipios que disponen de multiservicio en la provincia de Teruel tienen una población envejecida, y los pronósticos de futuro no son los mejores. Los datos de envejecimiento que manejo son los índices de envejecimiento y el índice de sobre envejecimiento. El primer índice se calcula dividiendo la población de 65 años y más entre la menor de 19 años y multiplicando por 100. Y el segundo índice se calcula dividiendo la población de más de 85 años entre la población de más de 65 y multiplicando por 100. Con la población envejecida baja la natalidad y sube la mortalidad, los negocios desaparecen porque cada vez hay menos gente en edad de trabajar y no se pueden cubrir las necesidades de esta población. Es entonces cuando se pone en marcha la tarea del multiservicio para no perder la oferta de servicios en el municipio y así también se consigue frenar este envejecimiento atrayendo gente más joven al municipio.

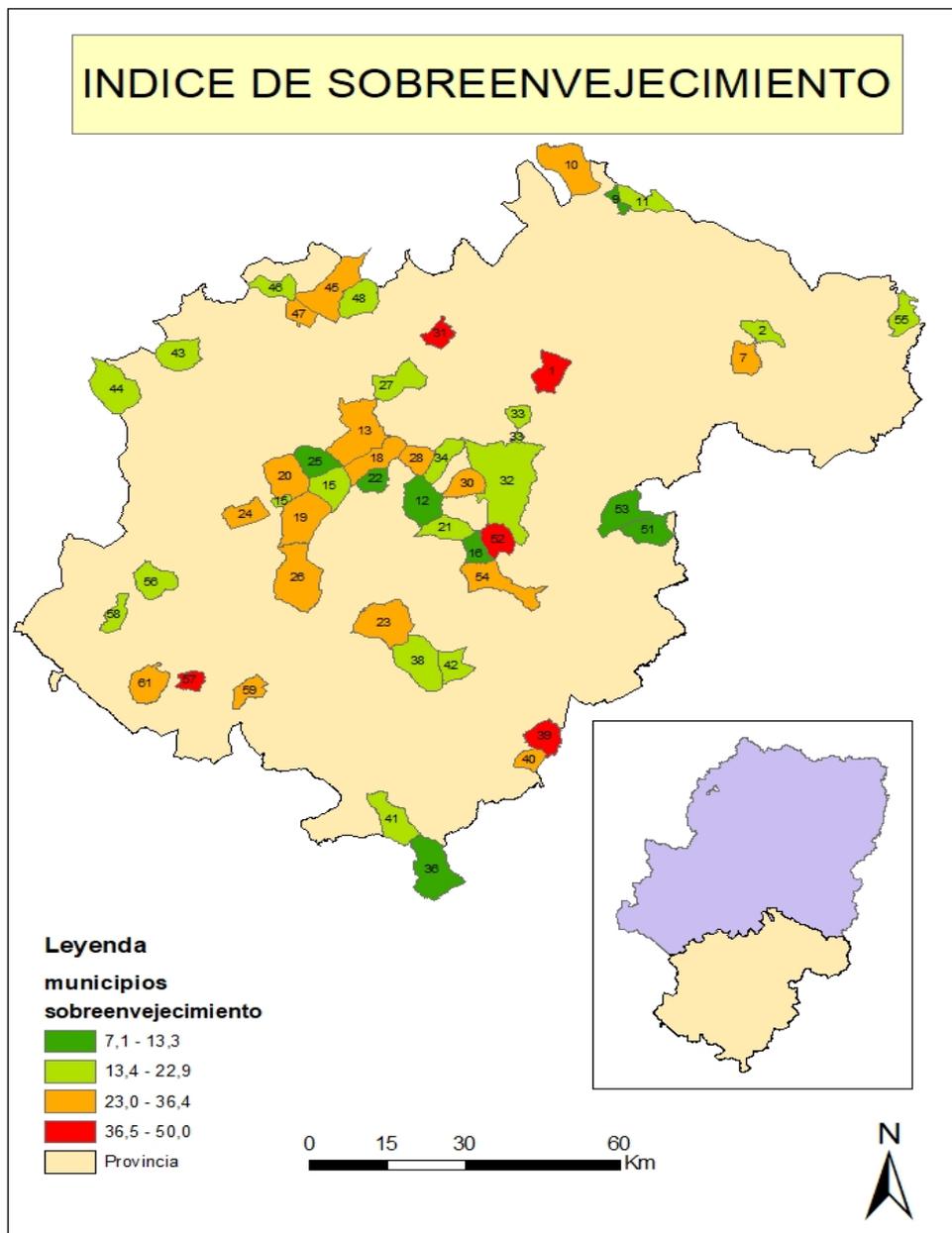
Mapa 5. El índice de envejecimiento.



1. Código identificativo del municipio en la Base de datos de multiservicios rurales (anexos 1 y 2).
Fuente: Instituto Aragón de Estadística, Estadística local, elaboración propia

En este mapa se recoge el índice de envejecimiento, explicado anteriormente. Se puede observar que son índices elevados en casi todos los municipios y en algunos bastante elevados, cifras que se podrían considerar preocupantes. Hasta 8 municipios tienen un índice por encima del 45%. Esto quiere decir que la mitad de la población tiene más de 65 años, y en otros muchos está por encima del 36%. Aproximadamente la mitad de los municipios tienen un índice por encima de 36%, unos datos muy negativos de cara al futuro.

Mapa 6. El índice de sobre-envejecimiento.



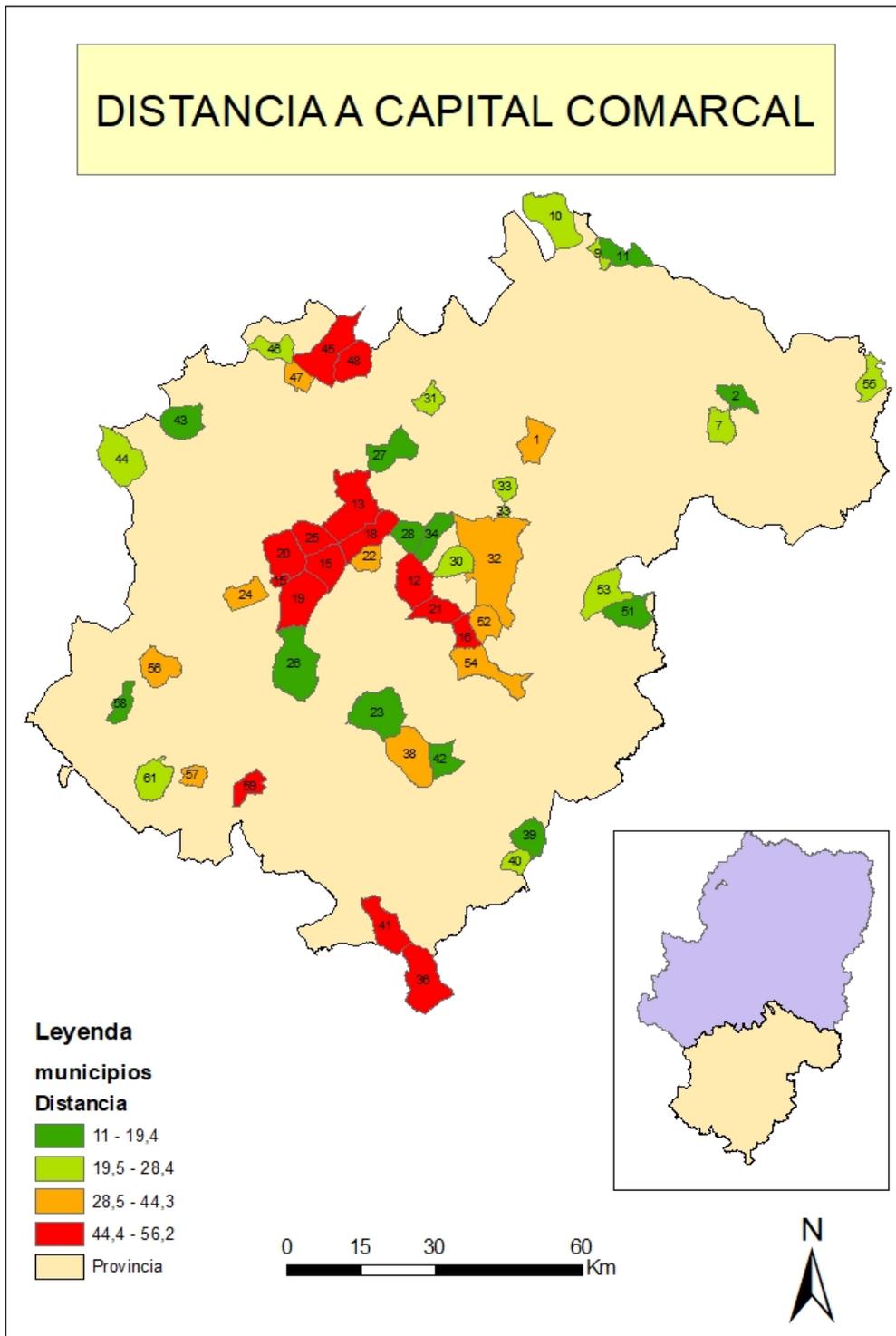
1. Código identificativo del municipio en la Base de datos de multiservicios rurales (anexos 1 y 2).
Fuente: Instituto Aragón de Estadística, Estadística local, elaboración propia

Como indica el mapa, vamos a mostrar el índice de sobreenvejecimiento de los municipios con multiservicio. Como hemos explicado este índice muestra a la población mayor de 85 años. Observando el mapa nos damos cuenta que la población de estos municipios aparte de estar envejecida, también está sobreenvejecida. El porcentaje total de gente mayor de 85 años no es muy elevado, pero aun así hay algunos casos donde esta población llega a ser cercana al 50%. Esto en un futuro no muy lejano hace que la población disminuya y que además esté cada vez más envejecida.

III. Accesibilidad.

Por ultimo vamos a hablar de las distancias a las que están estos municipios a la cabecera comarcal correspondiente y a una ciudad mayor de 50.000 habitantes. Con los multiservicios se pretende cubrir las necesidades básicas de los habitantes de los municipios, pero aun así resulta casi inevitable tener que desplazarse a otras ciudades por motivos variados. Así que vamos a ver que municipios son los que mejor conectados están y también si estos están conectados con servicio de transporte público. En este último caso no tendremos mapa y nos guiaremos por la tabla de los municipios. Debo decir que en algunos casos las distancias son relativas, puesto que depende de la carretera puede que existan más kilómetros entre municipios pero el tiempo sea menor que por otra carretera con menos kilómetros. Yo he puesto las distancias más cortas en el tiempo.

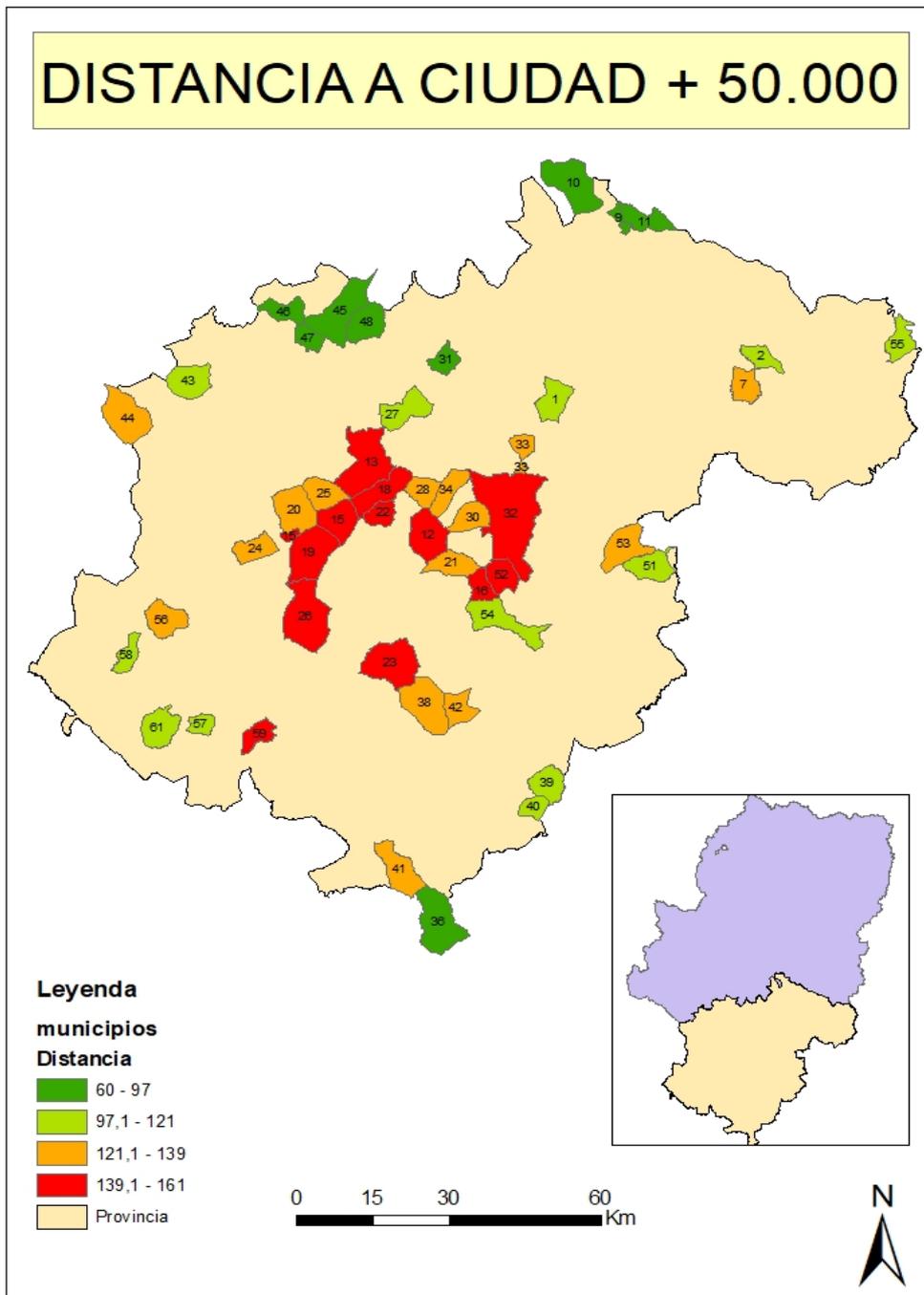
Mapa 7. La distancia a la capital comarcal



1. Código identificativo del municipio en la Base de datos de multiservicios rurales (anexos 1 y 2).
Fuente: *Google maps*, elaboración propia

En este mapa se muestra la distancia de los municipios de multiservicio con las capitales de sus respectivas comarcas. La máxima distancia se sitúa en torno a los 50 kilómetros, una distancia no muy lejana. En ocasiones recorrer esta distancia puede verse aumentada en el tiempo debida a que las carreteras de la zona, unas veces puede ser por el mal estado de las carreteras pero en otras ocasiones será por la orografía de esa región y en la provincia de Teruel puede ser una causa que se repita bastante. Algunos municipios se encuentra a escasa distancia y apenas es una molestia poder desplazarse a las capitales aunque tenga que ser diariamente. En general los municipios están relativamente cerca de su capital y si los desplazamientos no son muy frecuentes no deben suponer gran inconveniente a las personas desplazadas.

Mapa 8. Distancia a ciudad de + de 50.000



1. Código identificativo del municipio en la Base de datos de multiservicios rurales (anexos 1 y 2).

Fuente: *Google maps*, elaboración propia.

En este mapa se representa la accesibilidad de los municipios con multiservicio a ciudades de más de 50.000 habitantes. El estudio se ha realizado con la ciudad más cercana, por eso dependiendo de la zona la ciudad varía, estas ciudades son Zaragoza en la mayoría de

casos, Valencia y Castellón para los municipios más al sureste y Cuenca para los municipios más al suroeste. Puede parecer curioso pero la realidad es así, se encuentran más cerca de otras ciudades de otras comunidades autónomas. Aragón cuenta con una gran extensión de territorio y esto puede pasar a lo largo de su territorio y en Teruel también. En el mapa podemos ver que los municipios que más alejados están son los que se sitúan en el centro de la provincia, mientras que los más cercanos son aquellos que se sitúan en los márgenes. En el caso de los municipios más alejados las distancias son bastante amplias superando los cien kilómetros de distancia y en algunos tramos teniendo que pasar por carreteras estrechas y no en las mejores condiciones. Salvo los pueblos más al norte de la provincia, aquellas que se sitúan más cerca de Zaragoza, del resto podemos afirmar que tienen una accesibilidad regular a mala a estas ciudades de más de 50.000 habitantes.

IV. Transporte público

Para comentar esta situación nos vamos a fijar en la tabla del anexo 1 donde sale cada uno de los municipios y si tiene conexión de transporte público, tanto con la capital comarcal como con una ciudad mayor de 50.000 habitantes. Si echamos un vistazo a las tablas nombradas vamos a darnos cuenta que casi todos los municipios no tienen conexión con ninguna de las dos ciudades o con alguna de las dos. Como ya sabemos son la mayoría municipios muy pequeños y es difícil que existan este tipo de servicios. En algunos si existe esta conexión de transporte público, porque se tratan de municipios con algo más de importancia o porque se encuentra entre dos municipios importantes y tiene conexión con uno o con ambos. Pero estas conexiones tampoco van a ser muy buenas, suelen ser transportes de una vez al día o como mucho dos. Este es un problema pendiente de las zonas rurales, lo poco conectadas que están algunas y si se carece de transporte propio es muy difícil moverse.

c. Evaluación de los multiservicios y de su oferta

Los servicios de los que se dotan los establecimientos son variados pero todos son servicios básicos que un municipio debería de disponer para su población y los que lo visitan. Por lo tanto en los multiservicios encontramos, en primer lugar, comercios. Suele ser una tienda pequeña con los productos básicos, bar, restaurante, comida, incluidos en el primer tipo, hostel, internet e información para el turismo. Los dos más comunes son el comercio pequeño y el bar. El comercio consiste en una tienda pequeña donde encontrar los productos básicos del día a día. Se puede encontrar: alimentación, productos para la casa, de uso doméstico y ropa en algunos. Sin duda su uso es básico para la población del municipio ya que

es más cómodo no tener que desplazarse a otros municipios mayores para comprar los servicios básicos y también porque muchas personas no pueden desplazarse como es el caso de las personas mayores que son las más comunes en los municipios de este tipo. También pueden disponer de prensa y similares.

El otro servicio destacado es el bar, que se usa como lugar de reunión para los habitantes del municipio, donde poder descansar de sus tareas, y también pensando para los turistas que visitan el municipio o simplemente pasan de viaje y paran para descansar. El bar invita a esta población residente a tener un lugar de reunión y entretenimiento para aquellos que van a él, desde los más jóvenes a los más mayores y también para disponer de una televisión con mayor oferta de canales como pueden ser los de deportes sobre todo. En un pueblo donde no existen alternativas de ocio tener un bar es una solución muy positiva y además un bar en un municipio hace que la gente salga más a la calle, las calles se ven más vivas y eso anima tanto a la gente del municipio a quedarse como a la de fuera para venir.

El resto de multiservicios son menos comunes y se usan para completar el municipio y llevarlo a un nivel más completo. Son municipios más grandes y que reciben más visitas de turistas y por lo tanto necesitan más servicios para ofrecer. Aquí incluimos los restaurantes, hostales y puestos de información al turista si el municipio recibe una cantidad considerable de visitantes al año para poder incluir estos servicios. Estos negocios más enfocados de cara a acoger un mayor número de clientes y poder ofrecer más servicios que no son tan básicos para el día a día pero si para enriquecer al pueblo por la atracción de gente. Tener un sitio donde comer y dormir es un gran atractivo. Todo esto ayuda al municipio a crecer y por ello ayuda también a sus habitantes, se crean puestos de trabajo. Los beneficios son económicos, sociales y demográficos.

En los multiservicios existentes en los municipios estudiados hay 7 tipos de ofertas: comercio, bar, restaurante, comida, hostel, internet e información turística. Los dos servicios más comunes en todos los municipios son el comercio y el bar. Son sin duda las dos características de un municipio rural y los dos negocios más comunes dentro de este mundo, es lo primero que demandan los habitantes del municipio, un comercio con las cosas básicas que comprar y un bar sobre todo para esa gente más mayor que son la mayoría que vive en estos lugares. En muchos otros también se dispone de restaurante, importante para la gente que vive en el municipio y para la gente que viene de fuera que siempre es agradable encontrarse con un lugar para poder comer. Algunos de estos municipios se sitúan en lugares turísticos y poder ofrecer estos servicios es muy básico para la economía del municipio. Un

establecimiento de comida es el menos frecuente, solo se encuentra en seis municipios, puede deberse a que si en la tienda del pueblo ya se vende comida pues es innecesario o porque en ese pueblo ya existe una tienda de comida como una carnicería o pescadería. Los tres menos frecuentes son hostel, internet e información turística. Son los menos frecuentes porque no son tan necesarios como los anteriores, los municipios que disponen de estos multiservicios están un paso más avanzados que los demás, es decir, tendrán una mayor población o se encuentran en una zona de interés turístico y son ofertas que facilitan la vida de la gente del municipio y de los que van a visitar. En resumen, los servicios básicos se encuentran en casi todos los municipios y aquellos que van un poco más allá y pueden permitírselo disfrutan de servicios como internet o un puesto de información turística. Esta información se puede consultar con más detalle en el anexo 2.

5. ENCUESTAS

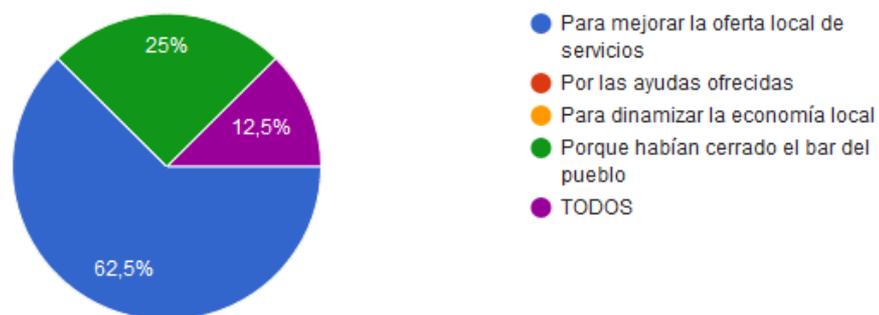
Para completar mi estudio decidí realizar unas encuestas sobre los multiservicios rurales a los promotores encargados del multiservicio y a los secretarios del ayuntamiento que se encarguen del asunto o que fueran los encargados de llevar a cabo la iniciativa. Los cuestionarios realizados se aportan en los anexos 3 y 4. Con estas encuestas conseguiría saber de mano de los mismos encargados de los multiservicios cómo funcionan estos y recogiendo sus inquietudes. Sin duda me pareció una buena idea por ello. Las encuestas las realicé a través de los formularios de Google y la técnico de la cámara de comercio se las hizo llegar a los destinatarios a través de su perfil de Facebook y estos colaboraron de forma desinteresada. Tome de forma orientativa algunos ejemplos de otras encuestas que desde la cámara de comercio realizaban a los promotores de los multiservicios. También añadí algunas preguntas más que pudieran ser de utilidad para este estudio basadas en el informe ya citado de la OCDE y así podría conseguir unos resultados que abarcarían una temática variada. Primero preguntamos datos personales sobre el promotor o el secretario y después en el caso del promotor preguntamos sobre experiencias propias del negocio e inquietudes que pueda tener. Mientras que en el cuestionario de los secretarios del multiservicio tratamos de saber cómo ven ellos el multiservicio desde fuera y también sus propias inquietudes. Estas encuestas han sido pensadas para todos los tipos de multiservicios y he intentado que estas se puedan adecuar a todos a la vez sin necesidad de hacer distinciones. Ya que aunque sean diferentes entre sí la finalidad de cada uno es la misma impuesta por el ayuntamiento que es la de proporcionar los servicios mínimos que el pueblo no dispone y de esta manera conseguir otros objetivos como la revitalización de los municipios. Las encuestas a parte tienen que ser sencillas de entender y responder puesto que no sabemos qué nivel de estudios pueden tener las personas que van a responder y se trata de responder la respuestas en el menor tiempo posible para que así más promotores y secretarios puedan colaborar con este estudio. También los cuestionarios deben de ser concisos y directos sobre la información que nos interesa obtener, con respuestas concretas para después poder leer los resultados con más claridad ya que es también una parte importante sin duda

En este apartado se recogen los resultados de las encuestas realizadas tanto a los secretarios de los ayuntamientos como a los promotores de los multiservicios rurales de los municipios que han querido colaborar. Aquí se recogen los datos arrojados por las respuestas dadas y también inquietudes y quejas sobre las cosas que mejoraría de los multiservicios y los problemas que hay en ellos. A continuación voy a comentar los resultados:

Primero comentaré los cuestionarios a los secretarios de los ayuntamientos, que son los responsables del multiservicio rural en el ayuntamiento, los encargados de ponerse en contacto con el promotor y de que este funcione correctamente y de ser responsable sobre ellos en el caso de tener que buscar otro promotor o casos similares. La encuesta está preparada para verla desde el punto de vista del secretario. En las primeras cuestiones se preguntan datos personales del encuestado como la edad o el sexo y datos sobre el multiservicio rural, el nombre del mismo, a que ayuntamiento pertenece y en qué año se abrió. Los hay de todos los años, desde el de Abejuela en 2002 hasta el último abierto en Visiedo en el año 2016.

Figura 4

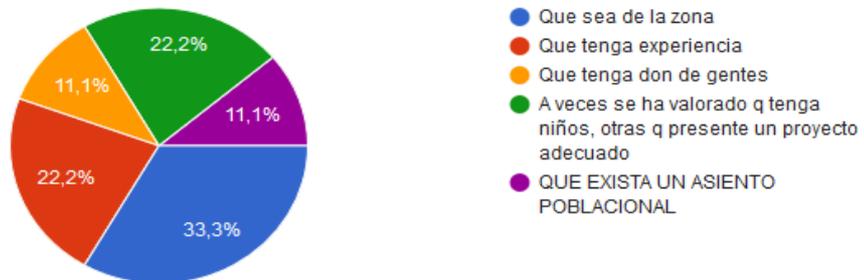
¿Por qué se abrió el multiservicio en el municipio?



En la mayoría de los municipios que hemos obtenido respuesta el multiservicio se abrió por la falta de servicios hacia la población, un problema muy común en este tipo de municipios y que gracias a ello se han podido cubrir esas necesidades básicas para la población. Y en algunos casos esta falta de servicios venía dado porque el bar/tienda del municipio había cerrado.

Figura 5

¿Qué cualidades valoran en la selección del promotor?



Las cualidades para seleccionar al promotor son muy variadas y no siguen un patrón en concreto. Con algunas inquietudes recogidas en las encuestas nos damos cuenta que no ponen muchas exigencias a la hora de contratar al promotor, solo que sea una persona interesada y con ganas de ayudar al municipio. Si es de la zona puede ser más beneficioso pero no tiene que ser imprescindible.

Figura 6

¿Fue necesario realizar alguna obra importante?

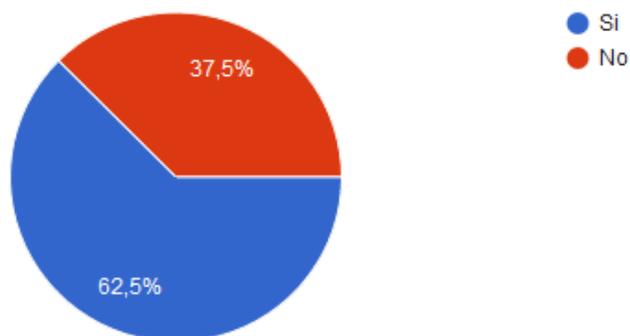


Figura 7

¿Qué tipo de clientes tiene el establecimiento preferentemente?

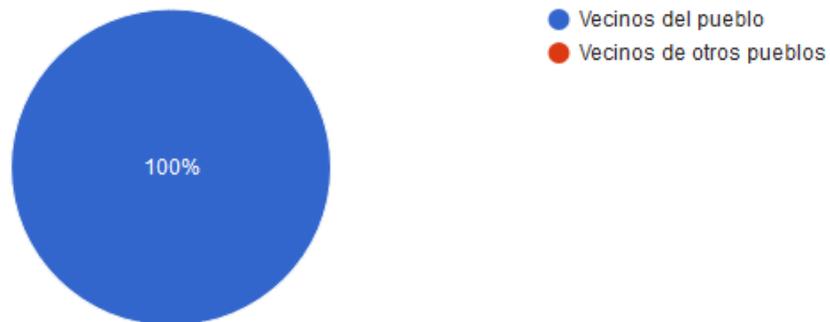
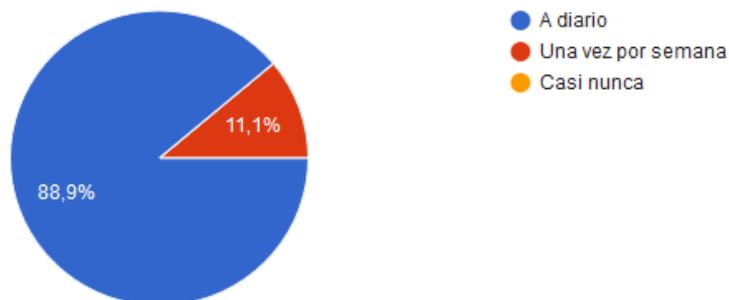


Figura 8

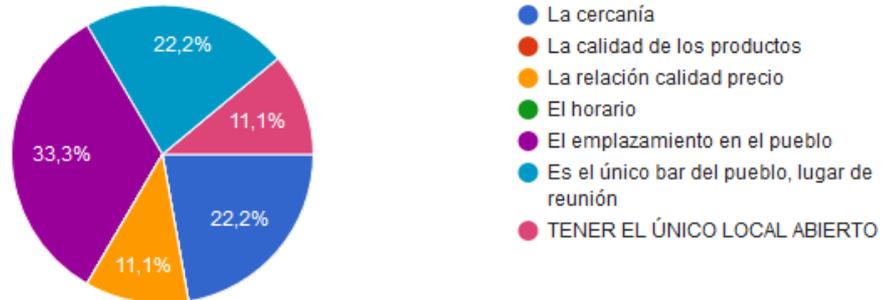
¿Acuden a menudo los vecinos del pueblo al establecimiento?



En más de la mitad de los municipios que han contestado fue necesario realizar alguna obra para poder disponer de un local completo para poder usado con el fin que fuera necesario, en la mayoría de los casos una tienda. El multiservicio no tiene influencia en otros municipios y los habitantes del mismo se desplazan hasta este todos los días en la mayoría de los casos, sobre todo en el caso de los bares y en las tiendas a por productos del día a día. Se puede afirmar que el establecimiento tiene actividad a diario aunque no sea en grandes cantidades.

Figura 9

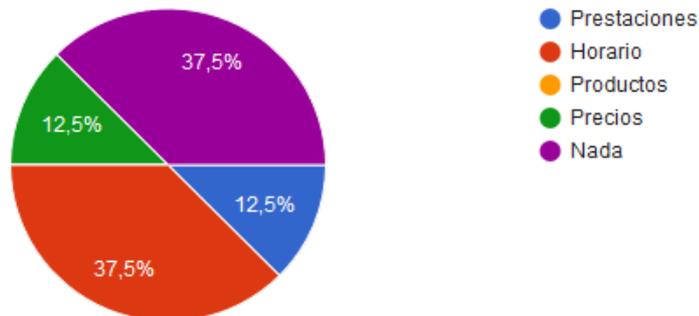
¿Qué cree que valoran del multiservicio?



Vemos que lo más valorado es que este situado en el pueblo y que es el único. Para la gente del municipio que no puede desplazarse o es más incómodo la cercanía es lo fundamental y las demás cosas pueden venir luego.

Figura 10

¿Qué cree que mejorarían los vecinos del multiservicio?



Tenemos una parte de las respuestas que están satisfechas con los resultados que está dando el multiservicio rural pero la mayoría de los encuestados cree que cambiarían cosas. Sobre todo el horario, quizás al tratarse de un pequeño establecimiento las horas de apertura sean menos amplias.

Figura 11

Responde el multiservicio a los objetivos marcados



Figura 12

¿Cree que se ha contribuido a dinamizar la vida local y luchar contra la despoblación?

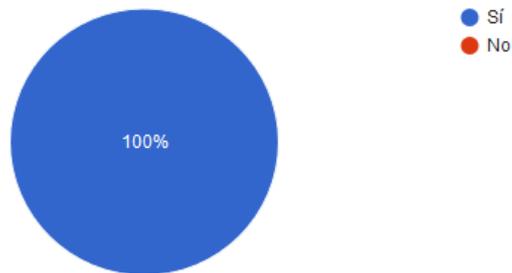


Figura 13

¿Cree que ha contribuido a dinamizar la economía local?

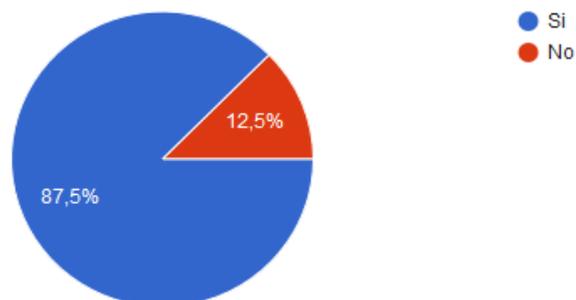
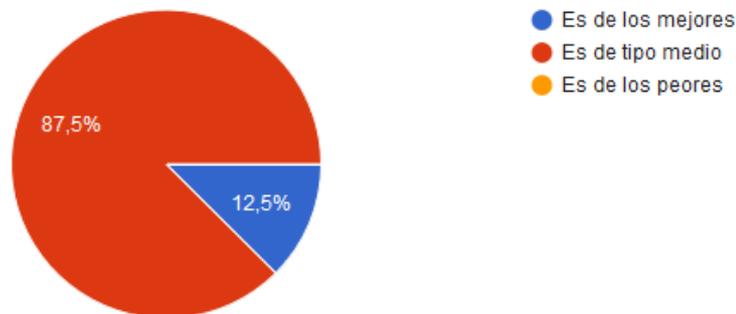


Figura 14

En relación con otros multiservicios de la provincia ¿Dónde lo sitúa?



En estas respuestas encontramos el nivel de satisfacción del municipio con el multiservicio. Los resultados son muy positivos y el establecimiento ha cumplido las expectativas antes de que este se abriera. Los multiservicios crean un impacto positivo y esto puede animar a otros municipios que aún no dispongan de este servicio.

Figura 15

¿Qué problemas plantea el mantenimiento del servicio?



Encontramos dos problemas básicos. Primero el coste, es verdad que para la apertura de estos locales se reciben ayudas del Gobierno de Aragón pero los costes posteriores deben correr a cargo del ayuntamiento o del gestor y deben de ser numerosos. Una tienda por ejemplo en un municipio pequeño no tiene muchos clientes por lo tanto los ingresos serán bajos pero los costes serán fijos y constantes y será difícil hacer frente a ellos. Otro asunto es la elección del gestor, pueden dar problemas al no ser gente preparada para ello. Hay que decir que hacerse cargo de un negocio así no debe ser fácil y no todo el mundo esta preparado.

Figura 16

¿Qué balance hace del multiservicio en este tiempo?

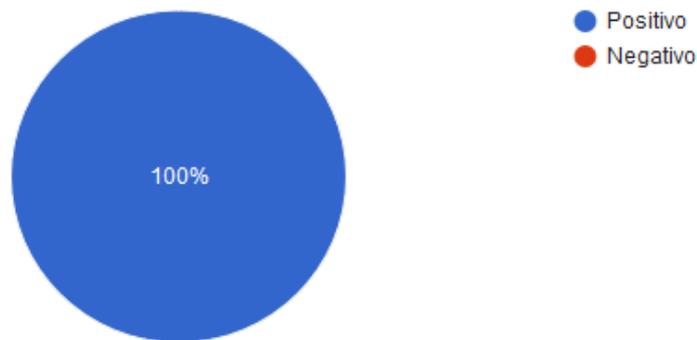
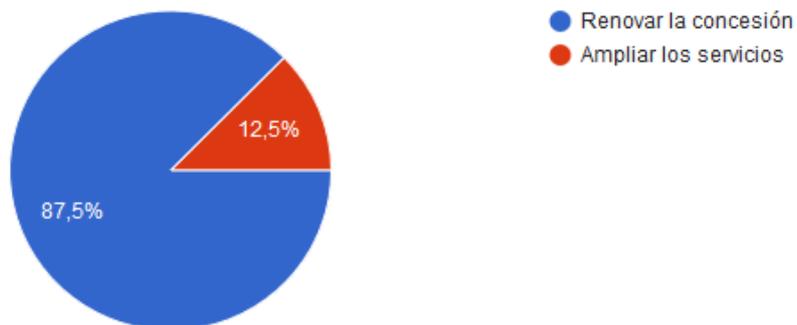


Figura 17

¿Qué ideas se plantean de cara al futuro?



Vemos que el balance general del multiservicio a pesar de todos los problemas es positivo. Se ha conseguido poner a disposición de los ciudadanos del municipio un local con servicios básicos que va a facilitar su vida rutinaria y esto es más importante que los problemas que pueda causar que por otro lado puede ser de lo más normal.

Al final de esta encuesta hemos recogido las inquietudes más importantes de los secretarios, donde han expresado cuales son los problemas más importantes que plantea el tener un multiservicio. Algunos dicen que no han tenido suerte con los gestores, que estos se cansan enseguida o que no entienden la dinámica de este negocio, es un servicio a la población que algunos no lo entienden y de ellos depende el éxito del local, por ello en algunos han tenido que cambiar de promotor. El otro problema más frecuente es el gasto que supone

mantenerlo. Las ayudas de las instituciones públicas son insuficientes y mantenerlo por el gestor resulta una tarea casi imposible por falta de fondos, por ello es complicado encontrar un gestor que encaje. Se demanda más financiación, para que se puedan cubrir todos los gastos, como los de seguridad y gastos corrientes.

A continuación hablaré sobre las respuestas de los cuestionarios a los gestores de los multiservicios. Primero aparecen unas preguntas de carácter más personal sobre los gestores pero que nos proporcionan datos de interesante análisis y más adelante las preguntas sobre los propios negocios.

Figura 18

1-Sexo

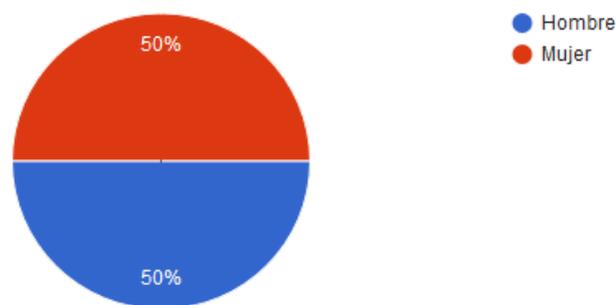
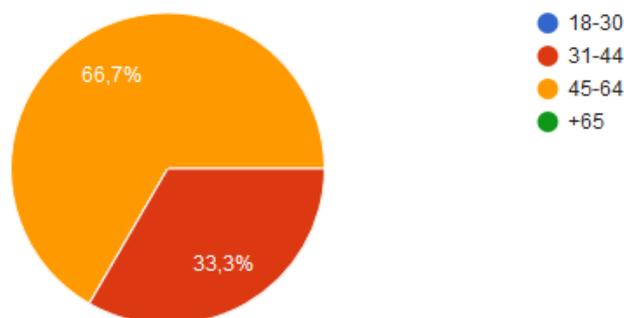


Figura 19

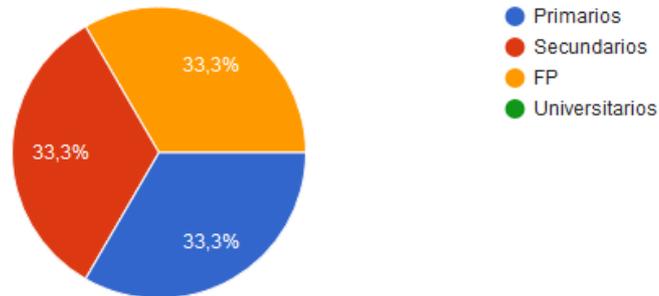
2-Edad



Se observa que la mayoría de los gestores son personas de entre 45 y 64 años y que son tanto hombres como mujeres. Sobre todo personas de mediana edad y algunos algo más jóvenes, en general adultos de mediana edad.

Figura 20

5-Nivel de estudios



En esta cuestión encontramos buena diferencia de respuestas, tres porcentajes exactos. Los máximos estudios alcanzados por los gestores son los estudios secundarios, no encontramos nadie que hay cursado estudios universitarios. Esto puede entrar dentro de lo común porque es normal que en estos ambientes rurales no existan muchos estudiantes de universidad, y si los hay no se quedan en el municipio para dirigir un negocio que no es la mejor alternativa de futuro.

Figura 21

7-¿Por qué motivos eligió esta localidad?

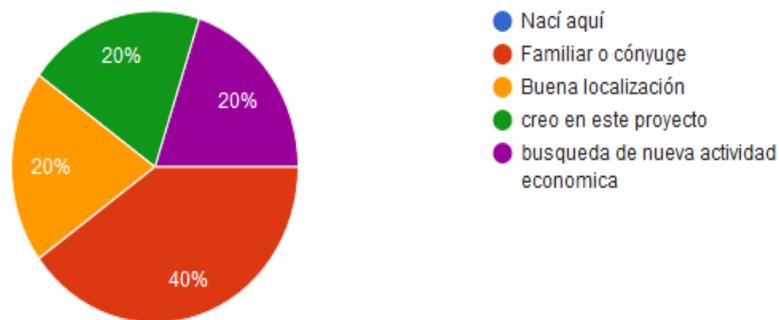
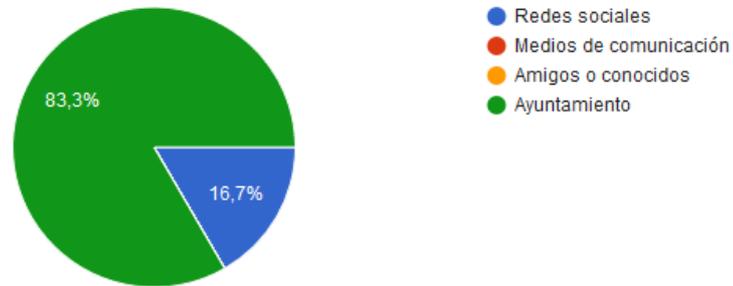


Figura 22

8-¿Cómo conoció los multiservicios rurales?



Vemos el gran papel que han jugado los ayuntamientos para ayudar a que el proyecto de los multiservicios salga adelante, siendo ellos mismos los encargados de buscar gestores y ponerse en contacto con ellos.

Figura 23

9-¿Ha recibido algún tipo de formación?

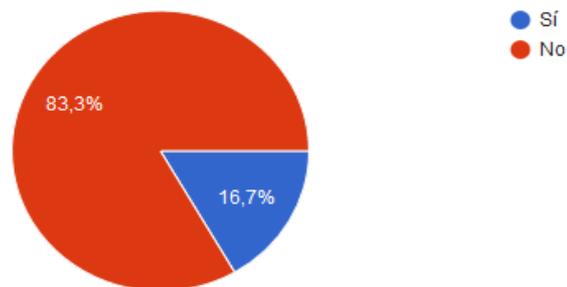


Figura 24

10-¿Ha realizado nuevos contactos con otros multiservicios rurales?

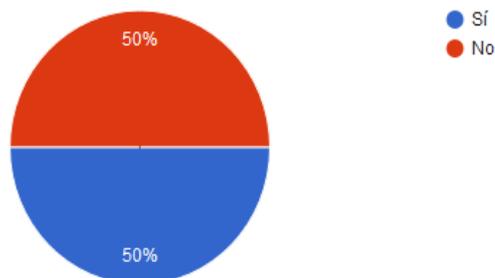
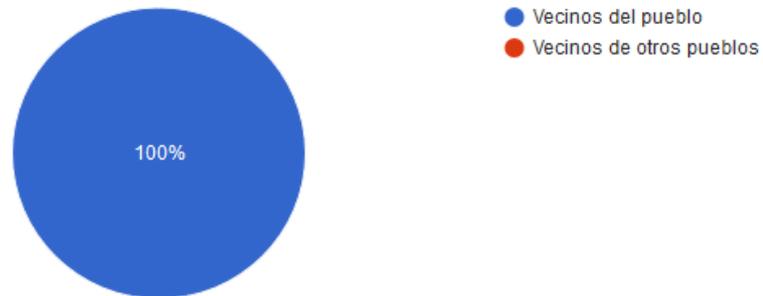


Figura 25

11-¿Qué tipo de clientes preferentemente tiene su establecimiento?



La mayoría de los gestores no han recibido formación para desempeñar este tipo de actividades, por lo que son gente en principio sin experiencia en gestión de negocios, vecinos del pueblo o los alrededores que se implican para ayudar al municipio.

Figura 26

12-¿Qué cree que valoran más sus clientes?

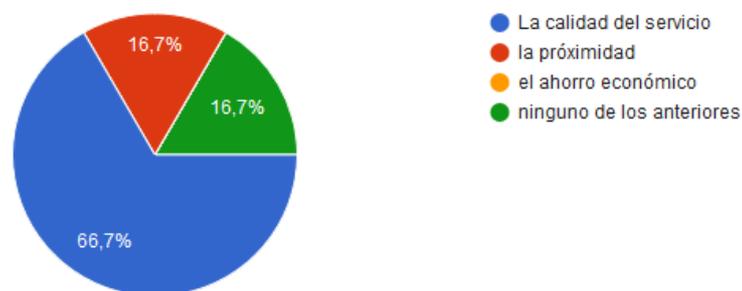
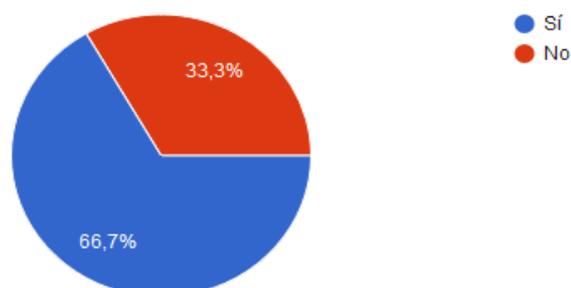


Figura 27

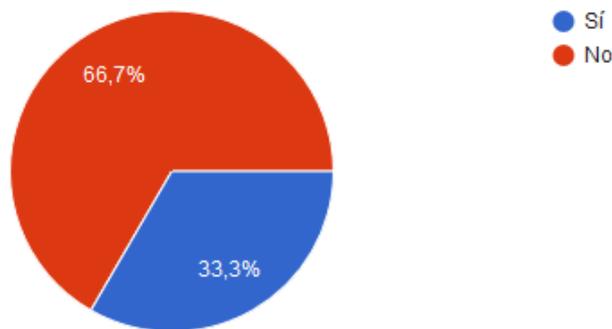
13-¿Está satisfecho con el resultado?



Un tercio de los encuestados no se encuentra satisfecho con los resultados que está dando su negocio. Esto demuestra que hacerse cargo de un multiservicio no es una tarea fácil y requiere un trabajo que algunas personas no están dispuestas a aceptar. Puede que los objetivos marcados fueran muy ambiciosos y no se estén cumpliendo, lo que haría falta sería marcarse unos objetivos más realistas.

Figura 28

14-¿Tiene expectativas de aumentar clientes?



Las perspectivas de futuro no son muy buenas y la idea de crecer como negocio está descartada. También es cierto que estos negocios no están previstos para enriquecer a su gestor sino para dar un servicio a la población de los municipios y también ayudar a una persona a tener un trabajo pero sin mucha visión de futuro.

Figura 29

15-¿Cree que esta iniciativa está bien difundida?

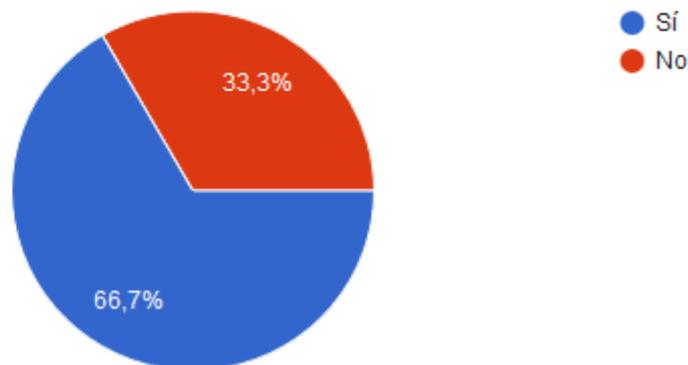
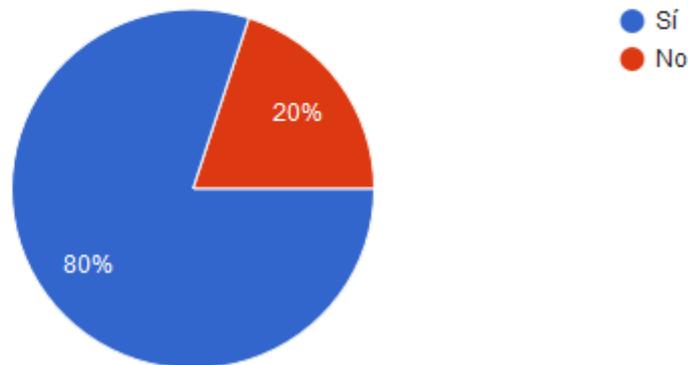


Figura 30

16-¿Introduciría mejoras en el establecimiento?



La mayoría de los gestores introduciría cambios en sus establecimientos, un elevado porcentaje. He recogido algunas inquietudes y paso a comentar algunas de ellas. Uno de los temas más comentados es que después de la inauguración el negocio cae en el olvido y se demandan más ayudas después de su apertura ya que mantenerlo también resulta costoso para los gestores e incluso los propios ayuntamientos. Con la falta de ayudas a veces estos negocios se vuelven inviables y es necesario cambiar de gestores. Nos comentan que en los multiservicios de esta provincia se han tenido que cambiar varias veces los gestores al no poder llevar adelante el negocio. Otras mejoras también apuntan al aspecto visual del establecimiento, que se introduzcan mejoras del tipo decoración, como poner muebles nuevos, mejorar los almacenes e instalaciones varias. Llegamos a la conclusión de que es muy complicado sacar adelante estos negocios, son difíciles de mantener y muchas personas no pueden hacerse cargo de ellos, su funcionamiento es muy regular y no parece haber una solución que pueda satisfacer a todo el mundo por igual. Aun así son muy útiles para la población que reside en los municipios que tienen el derecho a tener los mismos servicios que las personas que viven en las ciudades y municipios de mayor tamaño.

6. VALORACIÓN Y PROPUESTAS

Con los análisis realizados creemos poder afirmar que este proyecto de multiservicios rurales está muy bien organizado, es una buena idea sin duda para todas las zonas rurales afectadas. Es un proyecto que ayuda a los municipios indirectamente, gracias a los establecimientos se frena la despoblación, se consigue inversión y ayuda a que el pueblo tenga una calidad de vida mejor. También se ayuda a los habitantes del municipio, generalmente gente de edad avanzada que no puede o le puede resultar muy incómodo tener que desplazarse para realizar la compra, de esta manera esto ya no es necesario. Porque además los bienes básicos son perecederos y es necesario desplazarse varias veces a la semana a comprar. También no solo es la comodidad sino también el coste económico y de tiempo que supone desplazarse a otros municipios. Y por supuesto salen beneficiados los encargados de dirigir el negocio. Encuentran un empleo en su mismo municipio y no tienen que marcharse por esta misma causa. Sin duda una idea muy buena la de los multiservicios pero ahora voy a realizar unas propuestas que podrían ser interesantes para mejorarlos o para hacerlos más dinámicos y más atractivos para las personas ayudando a todo lo que se pueda.

- PROPUESTA 1: Procurar involucrar a más mujeres como promotoras de estos negocios

Esta propuesta coincide con una iniciativa que ya existe, el proyecto llamado 'proyecto *emprenter*' (Mujeres rurales emprendedoras de Teruel). Es una propuesta para aumentar en número de mujeres que inician una actividad empresarial en la provincia. Especialmente para aquellas con formación universitaria o preuniversitaria para aumentar la base de conocimiento sobre las barreras que dificultan la puesta en marcha. En un sector que parece más dedicado a los hombres está bien que se consiga una vía para la igualdad (*los multiservicios en Aragón*. [En línea]. En multiservicio rural. [Fecha de la consulta: 11 de abril]. Disponible en <http://www.multiserviciorural.com/>).

El proyecto *emprenter* tiene unos objetivos generales:

- ✓ Fomentar el emprendimiento femenino
- ✓ Fomentar la inclusión social y laboral de las mujeres en el entorno rural
- ✓ Llevar a cabo políticas de empleo y sociales para conciliar el trabajo con la vida familiar y personal

Esta iniciativa sale de los datos de que hay falta de población femenina en el ámbito rural sobre todo entre los jóvenes. Es por ello que con este proyecto se pretende que sean más mujeres las que puedan incorporarse al mercado laboral para frenar esta caída.

- PROPUESTA 2: Animar a los jóvenes a adoptar estas iniciativas.

La propuesta se encamina a conseguir captar población joven. La población de jóvenes en áreas rurales es cada vez menor debido a que no encuentran un futuro estable y emigran a la ciudad. Una buena iniciativa sería la de contar con los jóvenes para los multiservicios rurales, de alguna manera incentivarles a que se queden mostrando un futuro prometedor y también de esta manera poder ayudar a sus municipios.

Con estas dos iniciativas se conseguirían muchas cosas buenas para los municipios, la tasa de actividad aumentaría siendo esta mucho más heterogénea y se daría pie a dos grupos como son las mujeres y los jóvenes que siempre tienen más dificultades para entrar al mercado laboral. Estas dos ideas requerirían de más financiación por parte de las instituciones públicas, algo que podría llevarse a cabo si se explicarán bien las dos iniciativas y los beneficios que estas reportarían a la economía local y del conjunto de la región. Muchas personas que viven fuera de los territorios donde están los multiservicios no los conocen y quizás con una mayor difusión en los medios, podría llegar a estas personas e implicarse más y tal vez presionar a las instituciones públicas para que inviertan más y quizás llegado al caso a que estas personas quieran participar y colaborar con los multiservicios rurales.

7. CONCLUSIONES

El objetivo general del trabajo era estudiar los multiservicios rurales que existen en Aragón y más en concreto en la provincia de Teruel, provincia en la que son más numerosos y para la que se cuenta con mejor información. He analizado la evolución de los multiservicios en Aragón, desde su puesta en funcionamiento hasta el día de hoy, como empezaron siendo dos municipios en la provincia y ahora son unos 61. He caracterizado los municipios con multiservicios en la provincia de Teruel, sus características demográficas, la situación de los multiservicios, las encuestas. También he evaluado los diferentes servicios ofrecidos dentro de los varios tipos de establecimientos y su impacto en las localidades respectivas. Y para terminar he realizado propuestas para un mejor aprovechamiento de la iniciativa. Como respuesta he obtenido que los municipios que forman parte del programa Multiservicios rurales son municipios pequeños, con una población muy baja y envejecida. Nos encontramos ante zonas demográficamente desiertas sin recursos y que necesitan de ellos para poder subsistir, que los multiservicios han ayudado en gran medida a mejorar todos estos problemas o al menos a frenarlos. Que estos establecimientos en ocasiones son difíciles de dirigir y pueden llegar a dar problemas pero a la vez son muy útiles para la población, que es la gran beneficiada de todo esto y es por ellos por lo que se lleva a cabo. Esta idea ya existe desde hace muchos años en otros países y creo que es poco popular, la población de a pie no conoce estas iniciativas y creo que debería de darse más importancia.

Antes de empezar este trabajo, personalmente no conocía esta iniciativa y he de decir que me parece una iniciativa muy útil para zonas que sufren de despoblación como le ocurre a la provincia de Teruel. Pero no es un trabajo fácil y se necesita más apoyo del que reciben. Gran parte de la información manejada la he sacado del boletín oficial del Gobierno de Aragón, todo lo relacionado con las convocatorias. También he manejado información de la Diputación de Teruel y de la Cámara de Comercio datos sobre los municipios con multiservicio y su distribución. Todo esto lo he completado con trabajo propio e información. Por último quiero volver a agradecer a Nuria Ros, la técnico de la cámara de comercio de Teruel que me facilitó los contactos e información de los multiservicios y a todas las personas que participaron en las encuestas y dedicaron un momento de su tiempo a contestarlas, que sin ello no hubiera podido completar este trabajo.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Gobierno de Aragón, 2013: *Orden de 27 de agosto de 2013, del Consejero de Industria e Innovación, por la que se resuelve la convocatoria, para el año 2013, de ayudas para la realización, por las entidades locales, de actuaciones para la instalación y equipamiento de Multiservicios Rurales en la Comunidad Autónoma de Aragón* [Accesible en: <http://www.boa.aragon.es/> ultimo acceso: junio 2017]
- Gobierno de Aragón, 2014: *Orden de 14 de agosto de 2014, del Consejero de Industria e Innovación, por la que se resuelve la convocatoria, para el año 2014, de ayudas para la realización, por las entidades locales, de actuaciones para la instalación y equipamiento de Multiservicios Rurales en la Comunidad Autónoma de Aragón* [Accesible en: <http://www.boa.aragon.es/> ultimo acceso: junio 2017]
- Gobierno de Aragón, 2015: *ORDEN de 3 de agosto de 2015, de la Consejera de Economía, Industria y Empleo, por la que se resuelve la convocatoria, para el año 2015, de ayudas para la realización, por las entidades locales, de actuaciones para la instalación y equipamiento de Multiservicios Rurales en la Comunidad Autónoma de Aragón.* [Accesible en: <http://www.boa.aragon.es/> ultimo acceso: junio 2017]
- Bryden, J. Rennie, F. Bryan, A. and Hay, K. with Young-Smith, L. (2007) *Critical Factors in the Success of One Stop Shops as a Model of Service Delivery within Rural Locations.* Scottish Executive.
- Escalona Orcao, A.I., Díez Cornago, C. (2003). "Accesibilidad geográfica de la población rural a los servicios básicos de salud, estudio en la provincia de Teruel". *Ager. Estudios sobre despoblación y desarrollo rural.* (3), pp. 111-149.
- Escribano Pizarro, J., Esparcia Pérez, J., Serrano Lara, J.J. (2015). "El comercio en los espacios rurales valencianos: caracterización, funciones, problemáticas y estrategias de actuación". *Cuadernos Geográficos* 54(1), pp 87-111.
- Mur, J. (1998): Mur, J. (1998): Una visión de conjunto del sector servicios en la economía aragonesa. *Situación, Serie Estudios Regionales.* Aragón.
- Multiservicio Rural. 2017. [Accesible en <http://www.multiserviciorural.com/> ultimo acceso: junio 2017]
- laest. 2017. [Accesible en <http://www.aragon.es/laest/> ultimo acceso: junio 2017]
- *Google maps.* 2017. [Accesible en <https://www.google.es/maps/> ultimo acceso: junio 2017]

ANEXOS

Anexo 1: Base de datos de multiservicios I. Características de los municipios con multiservicios

	Municipio	Población 1996	población (2016)	Densidad pob	% >65 (2016)
1	Crivillén	138	71	1,7	63,4
2	Torrecilla de Alcañiz	453	424	15,8	34
3	Los Olmos	154	127	2,9	30,7
4	Las Parras de Castellote	109	57	1,4	47,4
5	Valmuel, Alcañiz		165*	3,4	18,2
6	La Cerollera	87	96	2,8	28,1
7	Torrevelilla	207	203	6,1	32,5
8	La Cañada de Verich	106	94	8,7	31,9
9	Jatiel	72	42	3,9	33,3
10	Azaila	192	106	1,3	45,3
11	Castelnou	106	137	3,7	24,1
12	Galve	144	159	2,6	23,9
13	Pancrudo	202	116	1,2	34,5
14	El cuervo	138	89	4,3	53,9
15	Visiedo	228	138	2,5	53,6
16	Jorcas	54	38	1,5	39,5
17	El Pobo	155	132	2,1	34,8
18	Rillo	151	92	1,7	33,7
19	Camañas	144	130	1,7	33,8
20	Argente	276	207	3,3	44
21	Aguilar del Alfambra	88	64	1,6	42,2
22	Fuentes Calientes	143	105	4,2	35,2
23	Corbalán	75	109	1,3	22
24	Torrelacárcel	313	176	5	50
25	Lidón	85	55	1,4	49,1
26	Celadas	433	403	4	30,3
27	Vivel del Río Martín	110	78	1,5	52,6
28	Mezquita de Jarque	144	109	3,5	37,6
29	La Hoz de la Vieja	139	79	1,6	40,5
30	Hinojosa de Jarque	186	131	3,6	36,6
31	Cortes de Aragón	143	63	2,6	25,4
32	Aliaga	440	348	1,8	27,3
33	Cañizar del Olivar	129	94	4,2	21,3
34	Cuevas de Almudén	11	141	3,9	18,4
35	San Agustín	156	132	2,3	29,5
36	Abejuela	70	56	0,6	35,7

37	Gudar	83	73	1,2	27,4
38	Formiche Alto	201	164	2,1	37,8
39	Fuentes de Rubielos	83	114	2,9	11,4
40	Olba	220	230	11	21,7
41	Torrijas	85	45	0,8	40
42	Cabra de Mora	97	68	2	35,3
43	Tornos	271	228	4,7	40,4
44	Odón	271	225	3	40,9
45	Loscos	223	138	1,9	51,4
46	Cucalón	83	96	3	41,7
47	Bea	46	35	1,5	31,4
48	Monforte de Moyuela	85	66	1,4	42,4
49	La Cañada de Benatanduz	69	41	1,2	36,6
50	La Cuba	70	38	5,8	26,3
51	Mirambel	144	122	2,7	22,1
52	Miravete de la Sierra	50	28	0,8	35,7
53	Tronchón	92	67	1,2	40,3
54	Allepuz	146	128	1,9	38,3
55	Arens de Lledó	243	212	6,2	36,3
56	Monterde de Albarracín	76	66	1,5	48,5
57	Valdecuenca	37	34	1,8	26,5
58	Tramacastilla	143	108	4,4	39,8
59	Rubiales	64	50	1,8	24
60	El Vallecillo	40	59	2,7	42,4
61	Terriente	186	173	3,6	33,5

Municipio	Dist. cap. com.	Dist ciud >50.000	Trans pub cabec.	Trans púb. Ciu>5
Crivillén	32	121	no	no
Torrecilla de Alcañiz	13,6	117	si	si
Los Olmos	11	130	si	no
Las Parras de Castellote	49,5	128 (Castellón)	no	no
Valmuel, Alcañiz	12,3	97,4	no	no
La Cerollera	29,1	137	si	no
Torrevelilla	20,2	125	si	no
La Cañada de Verich	25,3	130	si	si
Jatiel	22,1	70,8	si	si
Azaila	27,3	60	si	si
Castelnou	11,8	80	si	si
Galve	55,6	141	no	no

Pancrudo	53,8	140	no	no
El cuervo	51,1	221	no	no
Visiedo	47,3	155	no	no
Jorcas	53	159	no	no
El Pobo	33,9	171(Castellón)		no
Rillo	47,2	147	no	no
Camañas	52,9	143	no	no
Argente	53	137	no	no
Aguilar del Alfambra	46,8	128(Castellón)	no	no
Fuentes Calientes	43,5	141	no	no
Corbalán	17,8	155(Castellón)	no	no
Torrelacárcel	41,1	135	no	no
Lidón	51,5	133	no	no
Celadas	19,4	161	no	no
Vivel del Río Martín	16,9	111	no	no
Mezquita de Jarque	18	129	no	no
La Hoz de la Vieja	15,1	96,9	no	no
Hinojosa de Jarque	23,4	135	no	no
Cortes de Aragón	21,2	91,2	no	no
Aliaga	34,9	146	no	no
Cañizar del Olivar	23,4	128	no	no
Cuevas de Almudén	18,8	130		no
San Agustín	31,7	91,2 (Castellón)	no	no
Abejuela	56,2	84 (Valencia)	no	no
		143 1h 50min		
Gudar	27,7	(Castellón)	no	no
Formiche Alto	40 35 min	139 (Valencia)	no	no
		113 1h 36 min		
Fuentes de Rubielos	18,7	(Castellón)	no	no
		108 1h 29 min		
Olba	23	(Castellón)	no	no
		131 1h 49 min		
Torrijas	51,7	(Valencia)	no	no
Cabra de Mora	11	127 (Valencia)	no	no
Tornos	13,5	113	no	no
Odón	28,4	128	no	no
Loscos	48,2	86,6	no	si
Cucalón	26,9	84	no	no
Bea	31,9	93,9	no	no
Monforte de Moyuela	52,9	97	no	si
La Cañada de				
Benatanduz	17,9	123 (Castellón)	no	no
La Cuba	23,4	115 (Castellón)	no	no
Mirambel	13,6	119 (Castellón)	no	no
Miravete de la Sierra	42,2	148 (Castellón)	no	no

Tronchón	20,2	127 (Castellón) 112 2h 16 min	no	no
Allepuz	44,3	(Castellón)	no	no
Arens de Lledó	22,6	115 (Tarragona)	no	no
Monterde de				
Albarracín	41,8	128 (Cuenca)	no	no
Valdecuenca	37,7	119 (Cuenca)	no	no
Tramacastilla	15,9	104 (Cuenca)	no	no
Rubiales	50,3	142 (Cuenca)	no	no
		117 1h 39 min		
El Vallecillo	38,4	(Cuenca)	no	no
Terriente	23,6	114 (Cuenca)	no	no

Anexo 2: Base de datos de multiservicios I. Características de los multiservicios

Municipio	SERVICIOS						
	Comercio	Bar	Restaurante	Comida	Hostal	Internet	Info. Tur.
Crivillén	SI	SI					
Torrecilla de Alcañiz		SI	SI	SI	SI	SI	
Los Olmos	SI						
Las Parras de Castellote	SI	SI	SI	SI			
Valmuel, Alcañiz	SI						
La Cerollera	SI	SI			SI		SI
Torrevelilla	SI	SI	SI			SI	SI
La Cañada de Verich	SI					SI	
Jatiel		SI			SI	SI	SI
Azaila	SI	SI				SI	
Castelnou	SI		SI				
Galve	SI	SI					
Pancrudo	SI	SI					
El cuervo	SI						
Visiedo		SI	SI				SI
Jorcas	SI	SI					
El Pobo	SI	SI					SI
Rillo	SI	SI	SI				
Camañas		SI	SI	SI			
Argente	SI						
Aguilar del Alfambra	SI	SI	SI		SI		
Fuentes Calientes	SI	SI	SI				
Corbalán	SI	SI	SI	SI			
Torrelacárcel	SI	SI					SI
Lidón	SI	SI	SI				
Celadas		SI					
Vivel del Río Martín	SI	SI		SI			SI
Mezquita de Jarque	SI	SI				SI	
La Hoz de la Vieja	SI	SI	SI				
Hinojosa de Jarque	SI	SI					
Cortes de Aragón		SI					
Aliaga	SI						
Cañizar del Olivar	SI					SI	SI
Cuevas de Almudén	SI	SI				SI	
San Agustín	SI						
Abejuela	SI	SI	SI		SI	SI	SI
Gudar	SI						
Formiche Alto	SI						
Fuentes de Rubielos	SI	SI	SI				SI
Olba	SI		SI		SI	SI	
Torrijas	SI	SI	SI				SI
Cabra de Mora	SI						
Tornos	SI						SI
Odón	SI						
Loscos	SI						

Cucalón	SI	SI					
Bea		SI			SI	SI	SI
Monforte de Moyuela	SI						
La Cañada de Benatanduz	SI	SI	SI		SI	SI	SI
La Cuba	SI					SI	SI
Mirambel	SI						
Miravete de la Sierra	SI		SI		SI		
Tronchón		SI	SI			SI	
Allepuz	SI						
Arens de Lledó		SI	SI		SI		
Monterde de Albarracín		SI	SI				
Valdecuenca	SI	SI			SI		
Tramacastilla	SI						
Rubiales	SI	SI	SI			SI	
El Vallecillo	SI	SI			SI	SI	
Terriente	SI		SI			SI	SI

Anexo 3: Cuestionario a los promotores de multiservicios rurales en la provincia de Teruel

1. **Sexo:** Hombre Mujer
2. **Edad:** 18 - 30 31 - 44 45 - 64 +65
3. **Lugar de residencia:** _____
4. **Nacionalidad:** _____
5. **Nivel de estudios:**
Primarios Secundarios Bachillerato Grado medio y FP Grado superior
Universidad

Preguntas

Bloque A: En relación con el origen de la actividad

1. **En qué año abrió usted esta empresa (tienda, bar):**
2. **¿Por qué motivos eligió esta localidad?**
Nací aquí Por familiar/cónyuge Buena localización otros especificar _____
3. **¿Por qué motivos tomó la iniciativa?**
Por cuenta propia Por el ayuntamiento
4. **¿Cómo conoció los multiservicios rurales?**
Por las redes sociales Por medios de comunicación Amigos o conocidos
Ayuntamiento Otros (especificar: _____)
5. **¿Ha recibido algún tipo de formación?**
Sí No
Si ha respondido sí, indique de qué tipo _____
6. **¿Ha realizado nuevos contactos con otros multiservicios rurales?**
Sí No
Si ha respondido sí, indique de qué tipo _____
7. **¿Está satisfecho con las ventas que hace?**
Sí No
1. **¿Cree usted que esta iniciativa es buena para este tipo municipios?**
Sí (justificar: _____)

8. ¿Cree que esta iniciativa está suficientemente bien difundida?

Sí

No

9. ¿Qué mejoras introduciría usted en el programa de multiservicios rurales?

Anexo 4: Cuestionario a los secretarios de los ayuntamientos con multiservicios

1. **Sexo:** Hombre Mujer
2. **Edad:** 18 - 30 31 - 44 45 - 64 +65
3. **Ayuntamiento:** _____
4. **Nombre del multiservicio:** _____
5. **Año de puesta en funcionamiento:** _____

Preguntas

Bloque A. Motivos de la apertura del multiservicio (objetivos que persigue el ayuntamiento)...

¿Por qué se abrió el multiservicio en el municipio?

Para mejorar la oferta local de servicios Por las ayudas ofrecidas
Para dinamizar la economía local Otros (especificar: _____)

¿Qué cualidades valoraron en la selección del promotor?

Que fuera de la zona Que tuviera experiencia
Que tuviera *don de gentes* Otros (especificar: _____)

¿Fue necesaria realizar alguna obra importante?

No Sí (especificar: _____)

Bloque B. Valoración del establecimiento por los vecinos

1. *¿Les pareció una buena idea para el municipio?*

Sí No (justificar: _____)

2. *¿Qué tipo de clientes tiene el establecimiento?*

Vecinos del pueblo Vecinos de otros pueblos Otros (especificar: _____)

3. *¿Compran o acuden a menudo los vecinos del pueblo al establecimiento?*

A diario Una vez por semana Casi nunca

4. *¿Qué cree que valoran en el multiservicio?*

La cercanía La calidad de los productos La relación calidad-precio El horario

El emplazamiento en el pueblo Otros aspectos (especificar: _____)

5. *¿Qué cree que echan de menos los vecinos en el multiservicio?*

Más prestaciones Mejor horario Mejor surtido de productos

Mejores precios (especificar: _____)

Bloque C. Valoración por el ayuntamiento y perspectivas

1. *¿Responde el multiservicio a los objetivos marcados?*

Sí No (justificar: _____)

2. *¿Cree que ha contribuido a dinamizar la vida local y a luchar contra la despoblación?*

Sí No (justificar: _____)

3. *¿Cree que ha contribuido a dinamizar la economía local?*

Sí No (justificar: _____)

4. *En relación con otros multiservicios de la provincia, ¿en qué nivel lo sitúa?*

Es de los mejores Es de tipo medio Es de los peores

Identifique el municipio con un multiservicio que le parezca modélico: _____

5. *¿Qué problemas plantea el mantenimiento del servicio*

Problemas de espacio Problemas de personal Problemas de localización en el pueblo Problemas de coste Otros (especificar: _____)

6. *¿Qué balance hace del tiempo en el que el establecimiento lleva abierto?*

Positivo (justificar: _____) Negativo (justificar: _____)

7. *¿Qué perspectivas se plantean de cara al futuro?*

Renovar la concesión Ampliar los servicios (especificar: _____)

8. **AÑADA LOS COMENTARIOS QUE CONSIDERE OPORTUNOS SOBRE ESTE TEMA: --**
