

1.6 Servicios

El sector Servicios continúa registrando tasas de variación positivas en su Valor añadido, aunque los diferentes organismos que realizan su estimación no se ponen de acuerdo sobre si el crecimiento ha sido mayor que en 2016. El crecimiento más alto es el que estima la Junta de Castilla y León en su Contabilidad Regional Trimestral (3,5%, mayor que en 2016), algo más baja es la tasa estimada por Hispalink (2,9%, también algo mayor que en 2016) y nueve décimas por debajo de ésta se sitúa la facilitada por el INE en su Contabilidad Regional (2%, algo menos que en 2016). Este último organismo estima un crecimiento seis décimas superior para el caso de España (cuadro 1.6.1-1).

Los servicios de mercado parecen haber tenido un comportamiento más positivo que los de no mercado, según las estimaciones de Hispalink y de la Junta de Castilla y León, que son los organismos que facilitan esta agregación. Especialmente significativo es el crecimiento que estima la Junta para los servicios de mercado (4,4% frente al 3,5% de Hispalink), mientras que el aumento esperado para los servicios de no mercado es del 0,6% (frente al 1,3% de Hispalink).

Todas las ramas, salvo Actividades financieras y de seguros (-3,5%), han registrado resultados positivos (cuadro 1.6.1-1). Los mejores se han vuelto a dar en Actividades profesionales, científicas y técnicas (6,8%), aunque también ha sido significativa la tasa de Información y comunicaciones (4,4%). La rama de Actividades inmobiliarias (0,4%), por su parte, sigue mostrando cierto estancamiento. También en el caso de España Actividades profesionales, científicas y técnicas (6,2%) e Información y comunicaciones (5,1%) son las ramas que más crecen, y también en ese ámbito ha descendido el valor añadido de Actividades financieras y de seguros (-1,5%).

(Ver ficha de actualidad CES (cifra de negocios) [Pincha aquí](#).)

(Ver ficha de actualidad CES (cifra de ocupación) [Pincha aquí](#).)

Cuadro 1.6.1-1
Variaciones del VAB de las subramas de Servicios en Castilla y León y España en términos constantes
(Base 2010), 2016-2017
(porcentaje)

	Castilla y León		España	
	Var 16/15	Var 17/16	Var 16/15	Var 17/16
Comercio, reparación de vehíc., transporte, hostelería	3,7	2,4	3,8	3,2
Información y comunicaciones	5,2	4,4	4,9	5,1
Act. financieras y de seguros	-1,3	-3,5	-0,8	-1,5
Act. inmobiliarias	0,8	0,4	1,5	1,3
Act. profesionales, científicas y técnicas; adm. y serv. aux.	7,0	6,8	7,0	6,2
Admón públ. y defensa; Seg. Soc.; educ; sanidad y serv. soc.	1,1	1,9	2,0	1,4
Act. Artístic., recreativ.; reparac. de art. domést. y otros serv.	1,1	0,8	1,5	1,7
Total Servicios	2,3	2,0	3,1	2,6

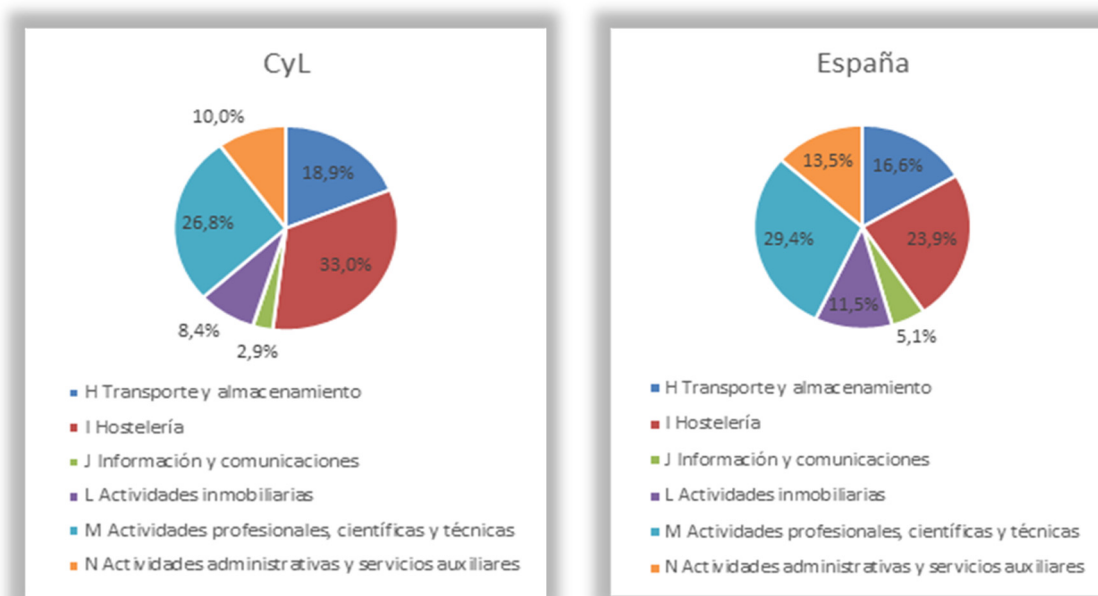
Fuente: Contabilidad Regional. INE.

El empleo EPA también ha registrado resultados positivos en Castilla y León, ya que en el año 2017 ha crecido un 1,4%, aunque inferiores a 2016, año en el que el empleo en Servicios creció un 2,3%, e inferiores también a los resultados del conjunto de España, donde creció un 1,9%. Lo mismo puede decirse del Índice de cifra de negocios del sector Servicios, que creció un 3,4% (6,3% en España) y del Índice de personal ocupado en las empresas del sector que operan en la región (2% frente a un +2,6% en España), aunque en este caso ambos indicadores muestran tasas superiores a las de 2016.

Según la Estadística estructural de empresas del Sector Servicios publicada por el INE, con datos correspondientes al ejercicio 2015, la distribución porcentual del número de locales, atendiendo a su actividad principal (clasificación CNAE), muestra diferencias notables en Castilla y León en relación al conjunto de España (gráfico 1.6.1-1).

En nuestra Comunidad Autónoma, son los locales dedicados a Hostelería los de mayor peso sobre el total (33%), seguidos por los dedicados a Actividades profesionales, científicas y técnicas (26,8%), Transporte y almacenamiento (18,9%), Actividades administrativas y servicios auxiliares (10%), Actividades inmobiliarias (8,4%) y por último, Información y comunicaciones (2,9%). En el conjunto de España son las Actividades profesionales, científicas y técnicas las de mayor peso (29,4%), seguidas por la Hostelería (23,9%), Transporte y almacenamiento (16,6%), Actividades administrativas y servicios auxiliares (13,5%), Actividades inmobiliarias (11,5%), y las de menor peso son las actividades de Información y comunicaciones (5,1%) (gráfico 1.6.1-1).

Gráfico 1.6.1-1
Número de locales del Sector Servicios en Castilla y León y en España, año 2015
(distribución porcentual)



Fuente: Estadística estructural de empresas. Sector Servicios. INE

La Encuesta de opiniones empresariales muestra resultados positivos en el indicador de clima industrial en Servicios, con valores positivos en todos los trimestres salvo en el primero. En este sentido conviene recordar que la serie de clima industrial en Servicios tiene fuerte estacionalidad y suele registrar los valores más bajos en los primeros trimestres, no obstante, el valor del primer trimestre de 2017 no ha sido tan negativo como en años anteriores.

1.6.1 Comercio

El comercio de la región obtiene resultados positivos en la mayor parte de sus indicadores, aunque los crecimientos son, en general, moderados. Entre los indicadores globales de la rama que han registrado tasas de variación más altas que en 2016, se encuentran el índice de cifra de negocios de las empresas que operan en comercio (3% en 2017 frente al 0,9% de 2016) y el índice de personal ocupado (1,9% en 2017 frente al 1% de 2016), ambos indicadores calculados en base 2010.

Entre los que siguen registrando resultados negativos está el número de empresas dedicadas al comercio en la región ya que según los datos del Directorio Central de Empresas elaborado por el INE (cuadro 1.6.1-2), en el año 2017 esta cifra ascendía a 38.840, un 1,2% menos que en el año 2016.

La tendencia negativa experimentada por este indicador en los últimos años ha hecho que en 2017 se localicen en la región 4.771 empresas menos que al inicio de la crisis económica, lo que supone un descenso del 10,9% respecto a 2008.

La evolución ha sido algo menos desfavorable en el caso de las empresas sin asalariados presentando una tasa variación respecto a 2016 del -2,4%, aunque en este caso la caída respecto a 2008 ha sido incluso mayor que en el conjunto total de empresas (-11,9%).

El comportamiento por tipo de actividad comercial no ha sido homogéneo, mostrando variaciones negativas las dedicadas al comercio minorista y al comercio al por mayor (-1,5% y -1,2% respectivamente) y resultados positivos las de venta, mantenimiento y reparación de vehículos a motor, que desde el año 2012 no han dejado de crecer (un 0,6% en el último año).

Los resultados son algo mejores para España donde el descenso ha sido del 0,5%, presentando las de venta, mantenimiento y reparación de vehículos a motor un crecimiento del 1,9% y las de venta al por mayor y al por menor caídas del 0,5% y de 0,9%, respectivamente.

Todas las provincias, salvo Burgos y Soria, muestran tasas de variación negativas respecto a 2016 en el número de locales comerciales, siendo la mayor caída la registrada en Zamora con un descenso del 2%.

Cuadro 1.6.1-2
Evolución del número de empresas comerciales en Castilla y León y España, 2016-2017

	2016	2017	% Var. 17-16
Total Castilla y León	39.329	38.840	-1,2
Venta, mantenim. y repar. de vehículos de motor	4.034	4.058	0,6
Comercio al por mayor e intermediarios	10.032	9.909	-1,2
Comercio al por menor	25.263	24.873	-1,5
Total Nacional	757.537	753.503	-0,5
Venta, mantenim. y repar. de vehículos de motor	72.202	73.595	1,9
Comercio al por mayor e intermediarios	222.885	221.739	-0,5
Comercio al por menor	469.938	458.169	-0,9

Fuente: Directorio Central de Empresas. INE.

La evolución media, a precios constantes, del Índice General de Comercio al por Menor (en base 2010) en el año 2017 ha sido positiva (0,8%) (cuadro 1.6.1-3), aunque más moderada que entre 2015 y 2016 donde el crecimiento fue superior al 3%. Lo mismo ha ocurrido con el índice general sin estaciones de servicio, que también se recoge en el cuadro. En este caso la diferencia con el valor nacional ha sido mayor.

Por productos, los resultados positivos se han dado en casi todo tipo de bienes, siendo la tasa más alta la de Bienes para equipamiento del hogar (4%). Sólo Otros bienes ha registrado una tasa negativa (-0,8%).

(Ver ficha de actualidad CES) [Pincha aquí.](#)

Cuadro 1.6.1-3
Índices de ventas del comercio al por menor 2017 ⁽¹⁾ (Base 2010)
(porcentajes de variación respecto a la media del año anterior)

Castilla y León		España	
General	Sin estaciones de servicio	General	Sin estaciones de servicio
0,8	0,3	1,2	1,3
Castilla y León Por Productos			
Alimentación	Equip. Personal	Equip. Hogar	Otros bienes
1,2	0,7	4,0	-0,8

Nota: ⁽¹⁾ Índices deflactados.

Fuente: Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Castilla y León.

El índice de ocupación del comercio al por menor (calculado en base 2010) también ha registrado resultados positivos en todos los meses lo que se ha traducido en un crecimiento medio en 2017 del 1,1%. El balance ha sido algo más favorable en el caso nacional, donde la tasa media de crecimiento ha sido del 1,7%.

Por último, cabe señalar que entre las actuaciones autonómicas para fomentar la competitividad del comercio de la región se encuentra la aprobación de la *Estrategia para el Comercio 2016-2019* (III Plan de Comercio) que, entre otras cosas, incluye medidas para apoyar la modernización de establecimientos y la puesta en marcha de otros nuevos a través de la Lanzadera Financiera; medidas para ampliar la cadena de distribución en el medio rural; un plan para impulsar el turismo de compras y la creación de una Red de Agentes de Comercio Interior.

En el marco de este III Plan, se firmó en enero de 2017 un convenio entre la Consejería de Economía y Hacienda y representantes de diputaciones y ayuntamientos de Castilla y León, para la creación de la Red de Agentes de Comercio Interior (RACI). Este instrumento pretende facilitar la colaboración entre las instituciones y la interlocución con los profesionales para garantizar una mejor coordinación de todas las iniciativas en favor del sector. Su función principal será recabar información para prestar asesoramiento y apoyo técnico a los comerciantes y orientar la toma de decisiones administrativas, con el objeto de impulsar la innovación y la competitividad en el sector del comercio.

El Consejo de Gobierno dio a conocer en marzo de 2018 el balance de los primeros 18 meses de vigencia del III Plan de Comercio: Estrategia para el Comercio de Castilla y León 2016-2019, donde la Lanzadera Financiera de la Junta ha tenido un papel esencial en el impulso a la competitividad del sector. En el periodo de referencia, se han financiado 956 proyectos por 93,5 millones a través de esta herramienta, a lo que hay que sumar los 1,5 millones concedidos por la Consejería de Economía y Hacienda a 131 establecimientos en ayudas para apertura y modernización de negocios e inversiones en digitalización.

Un análisis más detallado muestra que las iniciativas más relevantes desarrolladas durante la vigencia de la Estrategia se inscriben en el segundo eje del Plan, que aglutina los apoyos económicos canalizados hacia el sector. A través del amplio catálogo de instrumentos de la Lanzadera Financiera de la Junta, se han respaldado 956 operaciones por 93,5 millones de euros, que han inducido inversiones por un importe de 113,2 millones y han contribuido a mantener y / o crear 7.957 empleos. A estos datos hay que añadir las subvenciones concedidas por la Dirección General de Comercio y Consumo de la Consejería de Economía y Hacienda, que han financiado 131 proyectos con 1,5 millones, gracias a los que se ha generado una inversión inducida superior a los 3,7 millones de euros.

Merece la pena destacar dentro de este balance el impulso a 98 iniciativas de digitalización por medio de la incorporación de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a la gestión comercial y a 39 proyectos que han supuesto la apertura de nuevos establecimientos. La inversión inducida ha sido de 2,1 y 1,4 millones de euros, respectivamente.

Otro epígrafe destacado dentro del eje de Tejido Empresarial es el fomento del emprendimiento y la sucesión en el comercio. Al respecto, en los 18 meses de aplicación del plan se ha prestado asesoramiento a 35 emprendedores dispuestos a iniciar una actividad relacionada con alimentación, equipamiento de hogar y venta por Internet, mientras que se han formalizado 48 proyectos de relevo en los sectores de alimentación, droguería, textil, papelería y hogar.

Dos planes dirigidos a revitalizar la actividad comercial en el medio rural

Para finalizar este capítulo, cabe destacar el estudio sobre distribución y abastecimiento en el medio rural desarrollado en este periodo, que ha permitido detectar 24 zonas en el territorio de Castilla y León que presentan déficit de establecimientos dedicados a la venta de productos cotidianos. Las conclusiones de este informe sentarán las bases de un plan dirigido a corregir las debilidades y desequilibrios detectados en la prestación de este servicio de primera necesidad, con el objetivo último de generar actividad y empleo en los pueblos y fijar población.

En la preparación de este proyecto están colaborando las diputaciones provinciales, que el pasado año recibieron una subvención de 396.000 euros tanto para este fin, como para cooperar en la ejecución del plan dirigido a fomentar el turismo de compras en la Comunidad. Este último documento, presentado en noviembre de 2017, recoge la figura del Comercio de Interés Turístico de Castilla y León, un concepto que ha sido registrado en la Oficina Española de Patentes y Marcas y que define tiendas que comercializan productos autóctonos y / o amparados por sellos de calidad y ofrecen servicios añadidos orientados al viajero, contribuyendo a la promoción de la zona donde se ubican.

Configuración de una amplia base de datos integrada por 33.100 establecimientos

En lo que respecta al primer eje del III Plan de Comercio: Estrategia para el Comercio de Castilla y León 2016-2020 relativo a la Ordenación, en los primeros 18 meses de vigencia se ha trabajado en la configuración de una amplia base de datos, o *big data*, de establecimientos, que contiene referencias de 33.100 negocios. La previsión es que este inventario se ponga a disposición de comerciantes y emprendedores a lo largo de este año en el Portal del Comerciante (comerciante.jcyl.es), una herramienta digital estrenada el pasado ejercicio.

Dentro de la tercera área, relativa a Dinamización Comercial, se han otorgado ayudas a las asociaciones sectoriales por importe superior a 852.500 euros para promoción, así como dos subvenciones por un montante conjunto de 100.000 euros para modernizar los mercados de abastos de Ávila y Soria.

La Estrategia para el Comercio de Castilla y León se apoya, asimismo, en dos ejes transversales: la Red de Agentes de Comercio Interior (RACI) y la formación del capital humano. La RACI, constituida en enero de 2017, es el instrumento de coordinación de los agentes implicados en el sector, diseñado para impulsar la ordenación, innovación y promoción del comercio local. En cuanto a la profesionalización de los recursos humanos, se ha llevado a cabo un paquete de acciones formativas *online* en mercadotecnia, informática e idiomas.

También hay que mencionar el **PLAN INTEGRAL DE APOYO A LA COMPETITIVIDAD DEL COMERCIO MINORISTA PARA 2017**. Este Plan nacional busca potenciar la competitividad del sector y ayudar especialmente a los formatos tradicionales a renovarse para trabajar en el nuevo escenario digital. El Plan 2017, que da continuidad a los llevados a cabo desde 2013, se orienta al nuevo escenario comercial, a la necesaria renovación del sector, a la adaptación al mercado digital y a facilitar el relevo generacional. Se pretende dar un impulso a la modernización del comercio minorista tradicional y para ello apuesta por combinar la apertura de tiendas físicas con las estrategias *online*. Contempla diez líneas estratégicas, que se plasman en más de 40 medidas, a desarrollar con la colaboración de 12 ministerios, las comunidades autónomas, ayuntamientos y asociaciones del sector. El Plan fue presentado a las comunidades autónomas en abril de 2017 y ha contado en su elaboración con una amplia participación, tanto de ministerios como de comunidades, entidades locales, Cámaras de Comercio y organizaciones empresariales, entre otros.

1.6.2 Transportes, información y comunicaciones

La evolución de la rama de Transportes, información y comunicaciones en el año 2017 no ha sido homogénea, mostrando más resultados positivos en la parte de transportes que en la de información y comunicaciones. Tanto las estimaciones de crecimiento del VAB que realiza Hispalink (2,6%), como la evolución de la cifra de negocios (4,4%) y de personal ocupado (1,1%) que se observa en los Indicadores de actividad del sector servicios (calculados en base 2010) muestran tasas de variación positivas para la rama de Transportes. Sin embargo, aunque las estimaciones de crecimiento del VAB de la Contabilidad Regional del INE (4,4%) y de la cifra de personal ocupado (0,6%) son positivas para la rama de Información y comunicaciones, no lo son la evolución de la cifra de negocios (-0,5%), ni sobre todo del empleo EPA que habría caído un 7,4%.

Los indicadores indirectos, tanto de transporte de mercancías (matriculación de vehículos de carga), como de pasajeros (matriculación de autobuses), también han registrado resultados positivos, siendo especialmente elevada la tasa de variación en el caso de los autobuses (cuadro 1.6.2-1).

Cuadro 1.6.2-1
Matriculación de vehículos en Castilla y León, 2014-2017
(número de vehículos)

	2014	2015	2016	2017	%Var 17-16
Turismos	31.114	37.098	40.307	43.156	7,1
Vehículos de carga	3.782	4.571	5.075	5.105	0,6
Autobuses	104	158	190	261	37,4
Otros	3.720	4.768	4.975	4.656	-6,4
Total	38.720	46.595	50.547	53.178	5,2

Fuente: Dirección General de Tráfico.

Los indicadores directos de transporte han mostrado, en general resultados positivos, salvo el transporte aéreo de mercancías. Así, el transporte de mercancías por carretera (cuadro 1.6.2-2) ha crecido un 7,8%, por el incremento de todo tipo de intercambios, aunque la tasa más elevada ha sido la de los intercambios que se han producido en el interior de la comunidad (10,2%). El transporte interregional, por su parte, ha crecido un 5,2% y el internacional un 4%.

Cuadro 1.6-2-2
Transporte de mercancías por carretera en Castilla y León, 2016-2017
T. métricas (miles)

	2016	2017	% Var.
Interior	68.699,81	75.725,77	10,2
Interregional	60.237,26	63.377,64	5,2
Internacional	3.541,55	3.681,66	4,0
Total	132.478,62	142.785,07	7,8

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Ministerio de Fomento.

Los datos de mercancías transportadas por vía aérea son muy irregulares, presentando en unos años caídas significativas y en otros crecimientos notables. En el año 2017, como se observa en el cuadro 1.6.2-3, se registró una caída del 14,2% en el volumen de mercancías transportadas. El descenso se debió a la disminución de las transportadas en vuelos internacionales (17,6%), que son las de mayor peso. Aunque el volumen transportado en vuelos interiores aumentó un 89,3% no fue suficiente para cambiar el signo de la tasa total dada la pequeña proporción que representa.

El transporte de pasajeros por avión sí ha crecido en 2017, aunque a una tasa muy moderada (1,4%) (cuadro 1.6.2-3). El comportamiento no ha sido homogéneo por tipo de vuelo, ya que aumentaron los pasajeros de vuelos interiores y descendieron los de vuelos internacionales.

Por último, señalar que el transporte urbano de pasajeros, por segundo año consecutivo y tras varios años de descensos continuados, ha vuelto a mostrar resultados positivos (1,1%).

Cuadro 1.6-2-3
Tráfico comercial en los aeropuertos de Castilla y León, 2016-2017

		2016	2017	% Var.
Viajeros (personas)	V. Interior	251.354	256.577	2,1
	V. Internacional	37.276	36.041	-3,3
	Total	288.630	292.618	1,4
Mercancías (Kg)	V. Interior	954	1.806,00	89,3
	V. Internacional	29.022	23.915	-17,6
	Total	29.976	25.721	-14,2

Fuente: Ministerio de Fomento.

1.6.2.1 Tecnologías de la información y comunicaciones en las empresas

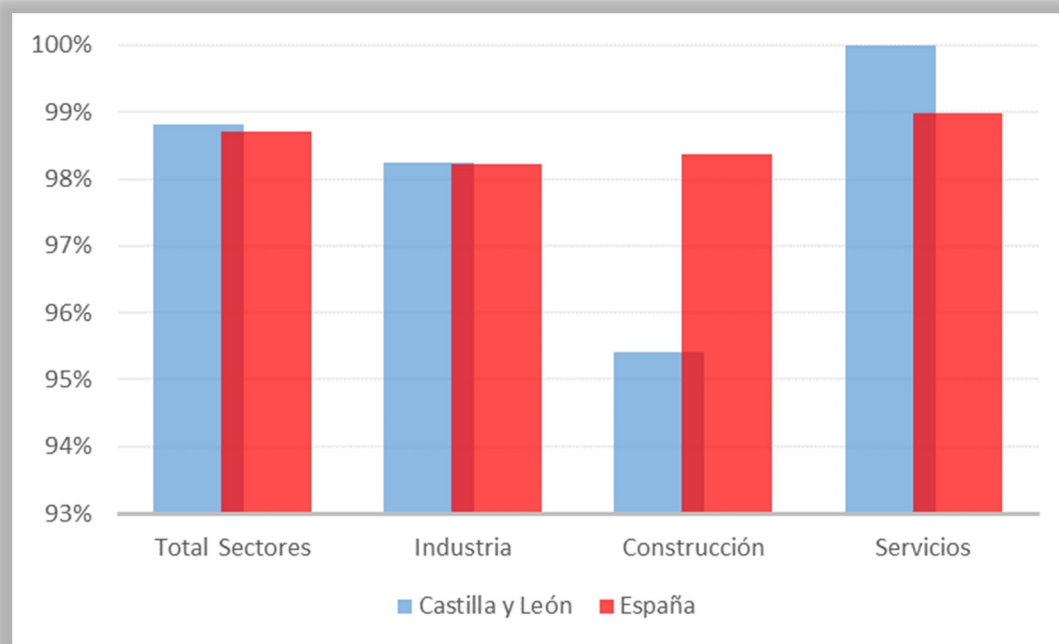
La disponibilidad de ordenadores en las empresas de Castilla y León con 10 o más trabajadores es generalizada, ya que en el año 2017 el 99,4% disponía de este dispositivo, como recoge la Encuesta sobre el uso de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones y del Comercio Electrónico en las Empresas 2016-2017, para el primer trimestre de 2017 (Encuesta TIC-E 2016-2017). El porcentaje de personal de estas empresas que usó el ordenador con fines empresariales fue del 50%, siendo algo mayor en las que operan en el sector Servicios (52%) y menor en las de Construcción (36%).

La encuesta recoge un descenso en el porcentaje de empresas que emplean especialistas en TIC (el 14,1% en 2017 frente al 17,2% en 2016). Un 44,1% de ellas emplearon alguna mujer especialista en TIC (48,1% en España).

En las empresas que cuentan con menos de 10 trabajadores, estos porcentajes son más bajos: sólo el 71,8% dispone de ordenador y, de ellas, sólo el 2,4% tenía contratado algún especialista en TIC. No obstante, sí se ha observado un incremento respecto a 2016 donde el 68,4% contaba con ordenador y sólo el 1,8% tenía algún especialista en TIC.

También la disponibilidad de conexión a internet es generalizada en las empresas de Castilla y León con más de 10 trabajadores. En el año 2017 el 98,8% de ellas disponía de conexión a internet, prácticamente el mismo porcentaje que en 2016, siendo del 100% en el caso de las empresas Servicios y algo más bajo en las de Industria (98,3%) y Construcción (95,4%) (gráfico 1.6.2-1).

Gráfico 1.6.2-1
Empresas de Castilla y León con acceso a Internet por sectores



Fuente: INE.

Entre las pequeñas empresas, continúa aumentando el porcentaje de las que cuentan con conexión a internet, de modo que en 2017 el 66,8% de ellas tenía este tipo de conexión (65,6% en 2016), si bien, continúa siendo un porcentaje sustancialmente muy por debajo del de las empresas con más de 10 trabajadores.

El 100% de las empresas de 10 o más empleados que tienen conexión a internet acceden a la red por banda ancha (99,5% en 2016). La mayor parte de ellas realizan la conexión a través de banda ancha fija (96,4%), aunque el porcentaje de las que dispone de banda ancha móvil se sitúa en el 78,5%.

Continúa aumentando el porcentaje de empresas de 10 o más asalariados con conexión a internet que disponen de página web (76,4% frente al 74,7% de 2016). Este porcentaje es tan sólo del 28,5% en el caso de las empresas con menos de 10 trabajadores.

La mayor parte de las empresas de 10 o más asalariados con página web la utilizaban para presentar a la empresa (92,3%), como puede verse en el cuadro 1.6.2-4. Un porcentaje elevado de ellas insertaban declaraciones de política de intimidad o certificaciones relacionada con la seguridad del sitio web (73,8%) y un 48,7% facilitaba el acceso a catálogos de productos o listas de precios.

El porcentaje de empresas que utilizó internet para interactuar con las Administraciones Públicas fue del 92,8%, sobre todo para conseguir impresos (85,9%), obtener información (85,7%), realizar declaraciones de impuestos (83,4%) y devolver impresos cumplimentados (76,2%).

En el año 2017 ha aumentado significativamente el porcentaje de empresas con 10 o más trabajadores que utilizó firma digital en alguna comunicación enviada desde la empresa (81,2% en 2017 frente al 74,4% de 2016), sobre todo para relacionarse con la Administración pública (99,7%).

También ha aumentado bastante el porcentaje de empresas que utiliza medios sociales (47% en 2017 y 33,3% en 2016), siendo las redes sociales los medios sociales más usados por las empresas (94%). También es importante el porcentaje de las que usan blogs de empresas o microblogs (Twitter,...) (39,2%) y sitios web que comparten contenido multimedia (Youtube, Instagram,...) (33,4%).

La mayor parte de las empresas que utilizaron medios sociales lo hicieron para desarrollar la imagen de la empresa o productos de mercado (publicidad, lanzamiento de productos, etc.) (86,6%) o para recibir o enviar opiniones de clientes, críticas, reseñas o preguntas (70,5%).

También aumentó ligeramente en el año 2017 el porcentaje de empresas que realizaron análisis de Big data (9%) y el de las que pagaron por anunciarse en internet (25,6%).

Cuadro 1.6.2-4
Servicios de Internet usados por las empresas con 10 o más asalariados en Castilla y León, 2016-2017
 (% de entidades)¹

	2016	2017
Interactuar con las AAPP para obtener información	80,6	85,7
Interactuar con las AAPP para conseguir impresos, formularios	79,5	85,9
Interactuar con las AAPP para devolver impresos cumplimentados	68,5	76,2
Interactuar con las AAPP para declaración de impuestos de forma electrónica	73,4	83,4
Interaccionar con la Administración Pública para declaración de contribuciones a la Seguridad Social	62,2	78,8
Servicios disponibles en la página web: Presentación de la empresa	84,2	92,3
Servicios disponibles en la página web: Acceso a catálogo de productos o a listas de precios	47,9	48,7
Servicios disponibles en la página web: Declaración de política de intimidad o certificación relacionada con la seguridad del sitio web	64,3	73,8
Que utilizó firma digital en alguna comunicación enviada desde su empresa	74,4	81,2
Que utilizó firma digital para relacionarse con la Administración Pública	99,4	99,7
Que utilizó medios sociales	33,3	47,0

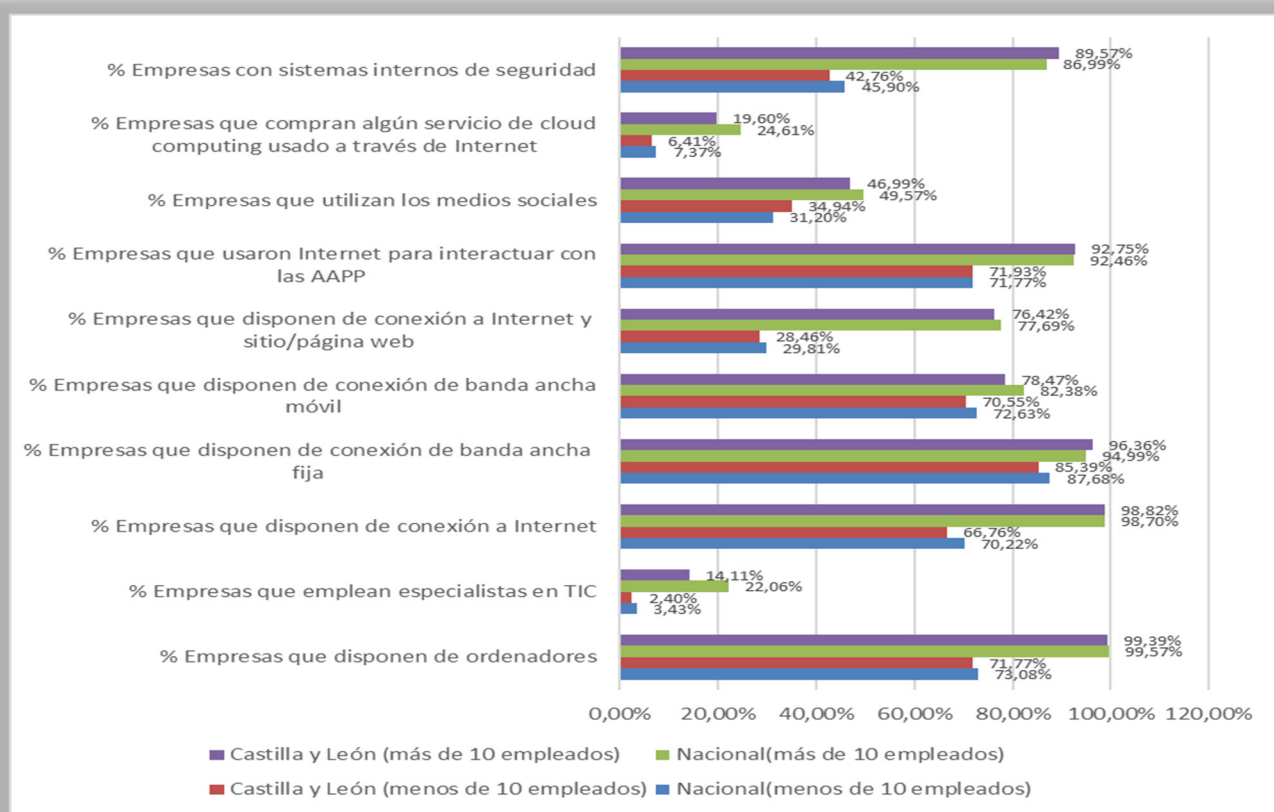
Nota: ⁽¹⁾ Porcentajes sobre el total de empresas con conexión a internet, salvo los relativos a Servicios disponibles en la página web, que son porcentajes sobre el total de empresas con conexión a internet y página web, y el que se refiere a uso de firma digital para relacionarse con la Administración Pública, que es porcentaje sobre el total de empresas que utilizó firma digital en alguna comunicación enviada desde su empresa.

Fuente: Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en las empresas, 2015-2016 y 2016-2017, INE.

En el gráfico 1.6.2-2 se observan las diferencias en el uso de las TIC entre las empresas de más de 10 empleados y las empresas de menos de 10 empleados. Con carácter general, las empresas de mayor tamaño utilizan en mayor medida las TIC que las empresas más pequeñas, tanto en Castilla y León como en España, con diferencias especialmente llamativas en el caso de las empresas que cuentan con sistemas internos de seguridad (41,09 puntos porcentuales más en las empresas grandes del conjunto de España y 46,81 puntos en el caso de Castilla y León), y en las empresas que disponen de conexión a Internet y/o página web (47,88 puntos más las empresas grandes del conjunto de España y 47,96 puntos en las empresas de Castilla y León).

Si analizamos las diferencias en función del ámbito territorial, cabe señalar que las empresas de Castilla y León con menos de 10 asalariados superan a sus homólogas del conjunto nacional la utilización de Internet para interactuar con las Administraciones Públicas (71,93% frente a 71,77%) y en la utilización de medios sociales (34,94% frente a 31,20%). Para las empresas de más de 10 asalariados, las empresas castellanas y leonesas superan a las españolas en conexión a Internet (98,82% frente a 98,70%), especialmente en conexión de banda ancha fija (96,36% frente a 94,99%), en la utilización de Internet para interactuar con las Administraciones Públicas (92,75% frente a 92,46%), y en el porcentaje de empresas que cuentan con sistemas internos de seguridad (89,57% frente a 86,99%).

Gráfico 1.6.2-2
Uso de las TIC en las empresas de más de 10 empleados y en las empresas de menos de 10 empleados
1º trimestre 2017. (porcentaje)



Fuente: Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en las empresas 2016-2017. INE.

Merece la pena detenerse en la implementación en las empresas de software de tipo CRM (herramientas para gestionar la información de clientes) y ERP (para compartir información sobre compras/ventas con otras áreas de la empresa), ya que suponen un termómetro del grado de digitalización interno de las empresas.

Según datos proporcionados por ONTSI (Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información) e INE para empresas con 10 o más empleados, en 2017 un 28,48% de las empresas castellanas y leonesas se relacionan con sus clientes empleando programas informáticos de tipo CRM para analizar la información de los clientes con fines comerciales y de marketing (en la media española), representando un incremento del 8,17% sobre 2016 y Castilla y León se sitúa en el puesto número 5 de España en cuanto al porcentaje de empresas que emplean software de este tipo (cuadro 1.6.2-5 y gráfico 1.6.2-3).

Cuadro 1.6.2-5

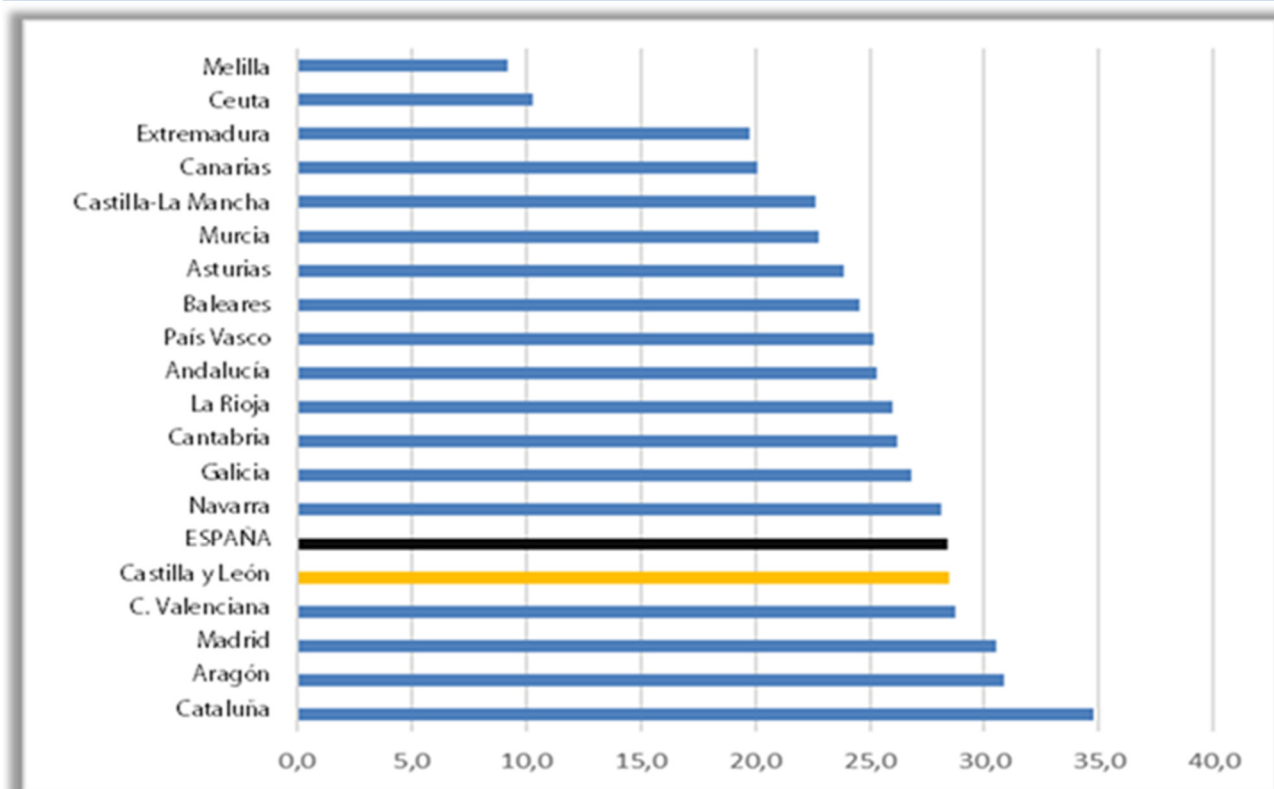
Evolución del porcentaje de empresas que se relacionan con sus clientes empleando programas informáticos de tipo CRM para analizar la información de los clientes con fines comerciales y de marketing, por CC.AA., 2013-2017

	Posición	2013	2014	2015	2016	2017	Var. Anual 2016-2017 (%)
Andalucía	10	23,2	27,5	24,8	23,5	25,3	1,9
Aragón	2	19,3	29,6	29,2	23,4	30,9	7,5
Asturias	13	26,3	26,7	21,5	18,8	23,9	5,1
Baleares	12	22,0	19,7	23,7	19,7	24,6	4,9
Canarias	16	20,6	22,6	26,7	22,7	20,1	-2,7
Cantabria	8	18,1	28,7	16,5	22,7	26,2	3,5
Castilla y León	5	22,0	24,7	25,0	20,3	28,5	8,2
Castilla-La Mancha	15	20,0	23,7	21,8	21,2	22,7	1,4
Cataluña	1	27,3	34,5	32,3	32,5	34,8	2,3
Comunidad Valenciana	4	24,0	26,5	28,1	28,2	28,7	0,6
Extremadura	17	17,2	24,0	22,1	24,1	19,7	-4,4
Galicia	7	20,1	22,8	23,5	20,1	26,8	6,7
Madrid	3	30,6	31,0	32,7	33,4	30,5	-3,0
Murcia	14	18,3	27,5	21,9	19,5	22,8	3,2
Navarra	6	25,0	25,0	23,7	23,5	28,1	4,6
País Vasco	11	26,8	27,0	26,8	28,0	25,2	-2,8
La Rioja	9	25,6	33,4	32,2	29,5	26,0	-3,6
Ceuta	18	13,0	23,8	15,1	10,5	10,3	-0,2
Melilla	18	15,2	31,6	20,3	28,2	9,2	-19,0
España		24,8	28,5	27,9	27,2	28,4	1,2

Fuente: ONTSI e INE.

Gráfico 1.6.2-3

Porcentaje de empresas que se relacionan con sus clientes empleando programas informáticos de tipo CRM para analizar la información de los clientes con fines comerciales y de marketing, por CC.AA., 2017

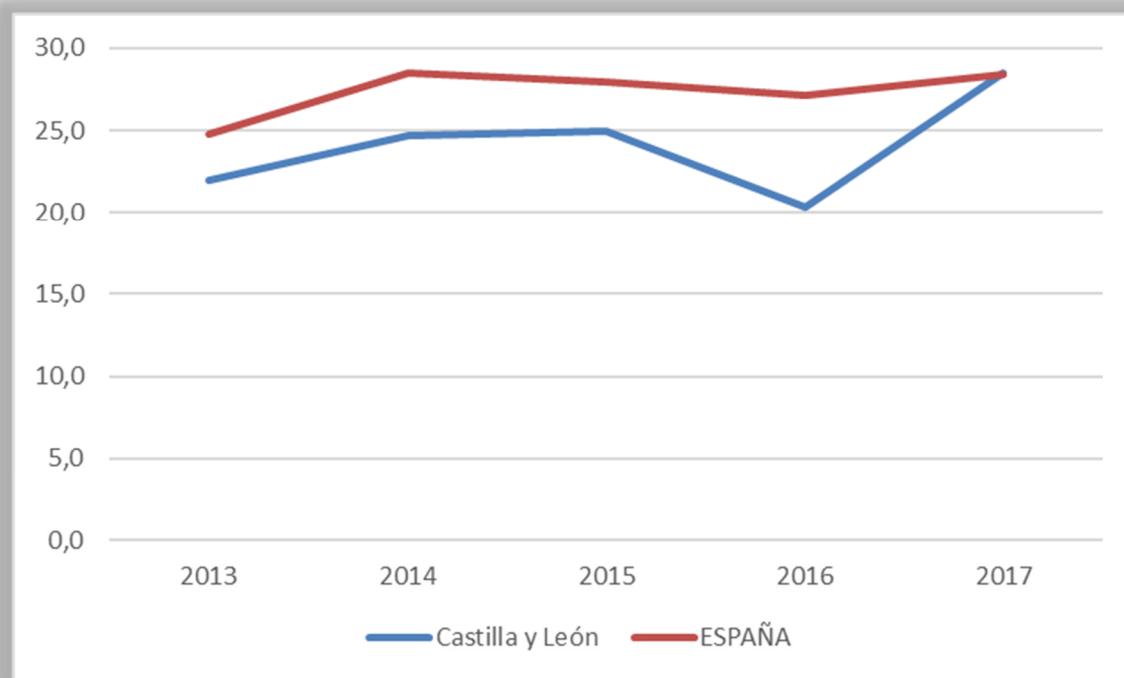


Fuente: ONTSI e INE.

En el gráfico 1.6.2-4 se observa la evolución de este mismo indicador en Castilla y León y en España desde 2013 hasta 2017. Lo más destacable es la brusca caída registrada en nuestra Comunidad Autónoma en el año 2016, cuando la diferencia con España creció hasta los 6,9 puntos porcentuales, aunque en 2017 se recuperó llegando a superar la media española (+0,1 puntos porcentuales).

Gráfico 1.6.2-4

Evolución del porcentaje de empresas que se relacionan con sus clientes empleando programas informáticos de tipo CRM para analizar la información de los clientes con fines comerciales y de marketing, Castilla y León y España, 2013-2017



Fuente: ONTSI e INE.

En lo que a la utilización de un ERP en las empresas de Castilla y León, su utilización está más extendida que el uso del CRM. Parece ser que se da mayor importancia a la gestión de los recursos de la empresa y su planificación, compras, ventas, almacén, etc. que a la relación con el cliente. Un 43% de las empresas utilizan un ERP, por debajo de la media española del 46,65% y ocupamos el décimo puesto por número de empresas que disponen de un ERP, sobre el total de empresas existentes (cuadro 1.6.2-6 y gráfico 1.6.2-5).

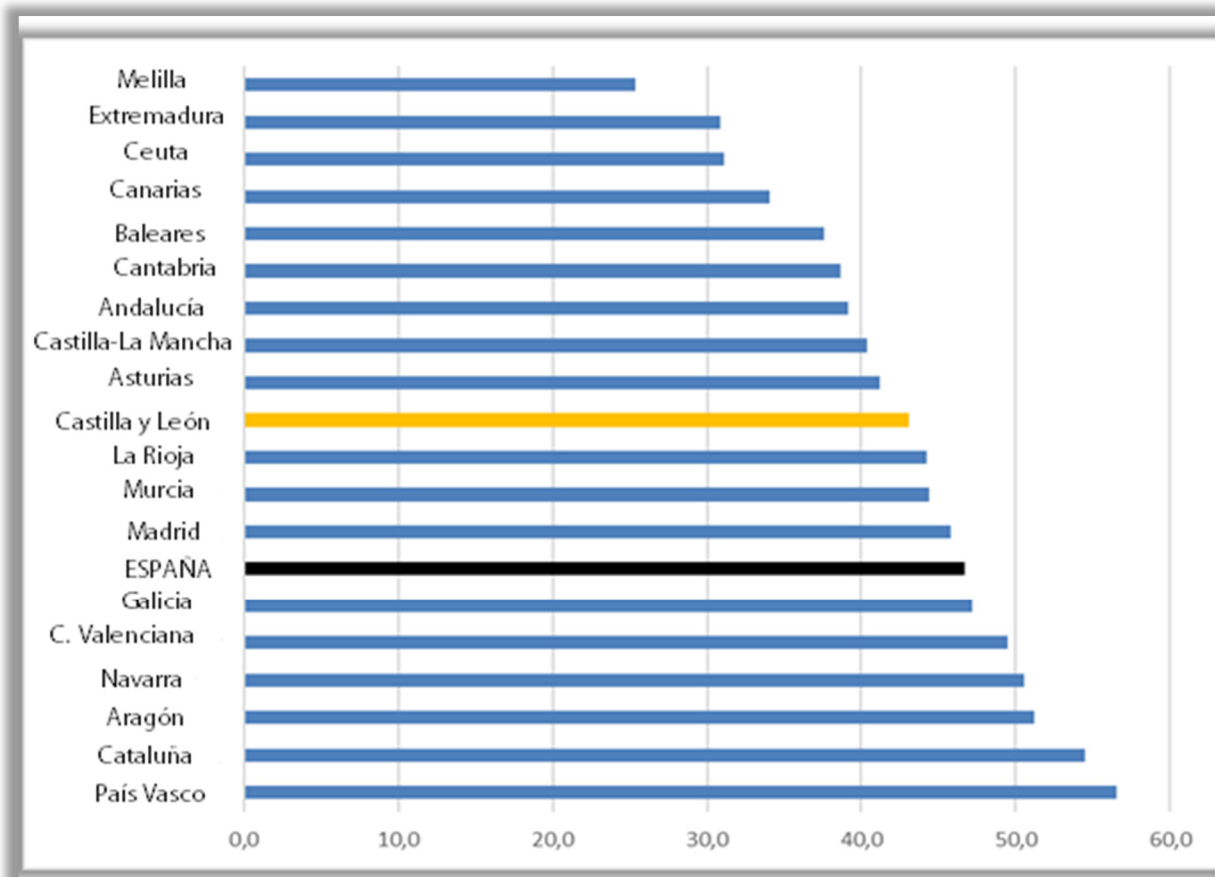
Cuadro 1.6.2-6
Evolución del porcentaje de empresas que utilizan un ERP, por comunidades autónomas, 2013-2017 ⁽¹⁾

	Posición	2013	2014	2015	2016	2017	Var. Anual 2016-2017 (%)
Andalucía	13	25,8	28,2	28,9	n.d.	39,2	10,3
Aragón	3	26,6	37,4	41,8	n.d.	51,2	9,4
Asturias	11	35,4	37,5	31,6	n.d.	41,2	9,5
Baleares	15	26,5	29,0	24,3	n.d.	37,6	13,3
Canarias	16	22,9	29,3	28,6	n.d.	34,1	5,5
Cantabria	14	25,1	31,1	29,5	n.d.	38,7	9,2
Castilla y León	10	24,2	32,1	31,8	n.d.	43,1	11,3
Castilla-La Mancha	12	25,1	27,4	31,0	n.d.	40,4	9,4
Cataluña	2	39,4	38,7	42	n.d.	54,5	12,5
Comunidad Valenciana	5	33,1	36,8	36,6	n.d.	49,5	12,9
Extremadura	18	20,9	19,7	21,7	n.d.	30,8	9,1
Galicia	6	31,0	37,4	35,2	n.d.	47,2	12,0
Madrid	7	36,7	40,7	41,9	n.d.	45,8	3,9
Murcia	8	27,1	38,2	35,8	n.d.	44,4	8,7
Navarra	4	42,4	43,7	45,5	n.d.	50,6	5,1
País Vasco	1	46,5	42,9	45,2	n.d.	56,6	11,4
La Rioja	9	37,5	37,8	41,3	n.d.	44,2	3,0
Ceuta	17	12,6	26,3	11,7	n.d.	31,1	19,4
Melilla	19	19,6	44,6	21,4	n.d.	25,3	3,9
España		33,1	38,0	37,0	n.d.	46,7	9,6

Nota: ⁽¹⁾ No se dispone de datos para el año 2016.

Fuente: ONTSI e INE.

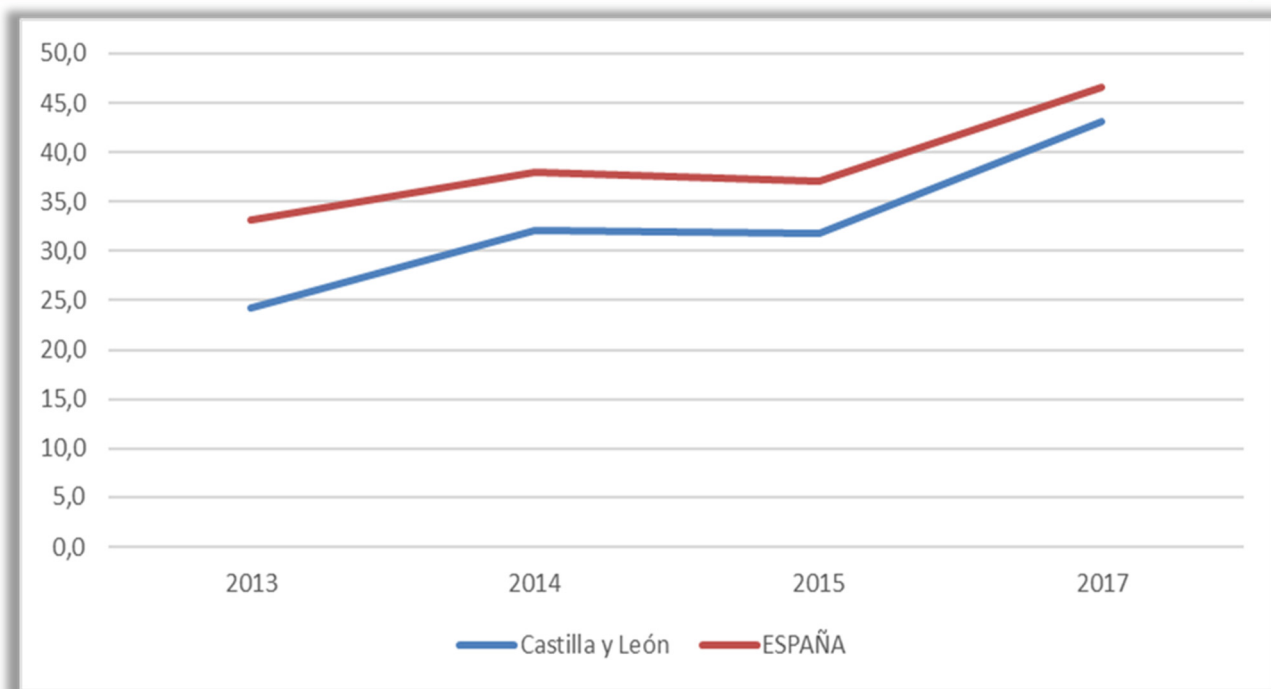
Gráfico 1.6.2-5
Porcentaje de empresas que utilizan un ERP, por comunidades autónomas, 2017



Fuente: ONTSI e INE.

Gráfico 1.6.2-6

Evolución del porcentaje de empresas que utilizan un ERP, Castilla y León y España, 2013-2017 ⁽¹⁾



Nota: ⁽¹⁾ No se dispone de datos para el año 2016.

Fuente: ONTSI e INE.

1.6.2.2 Administración electrónica en los servicios públicos de Castilla y León

Los distintos organismos públicos de la región continúan el proceso de implantación de la administración electrónica con objeto de facilitar a los ciudadanos y a las empresas sus relaciones con la Administración Pública.

Entre las actuaciones realizadas en este sentido en el año 2017 se encuentra la implantación en las 220 oficinas de asistencia autonómicas de una nueva aplicación informática que da soporte al registro único de la Administración de Castilla y León, SIRCYL, permitiendo digitalizar la documentación en papel que presenta el ciudadano y, con plena validez jurídica, enviarla, electrónicamente al instante, a otra administración a nivel nacional integrada en el "Sistema de Interconexión de Registros" (SIR) o a cualquiera de las más de 700 unidades tramitadoras de la administración autonómica. En el año 2017 se intercambiaron electrónicamente con otras administraciones públicas 119.516 asientos y se distribuyeron 1.000.235 a sus unidades tramitadoras autonómicas.

Además, se ha seguido fomentando la adhesión de las entidades locales a la Red de Oficinas Integradas y a la Oficina de Registro Virtual, de modo a finales de 2017 eran 549 las entidades locales de Castilla y León adheridas a dicho convenio, ocupando Castilla y León el primer lugar en cuanto a número de adhesiones a nivel nacional.

Por otro lado, la incorporación de las nuevas tecnologías a la atención telefónica y electrónica ha permitido que el servicio 012 se haya transformado en estos últimos años en un servicio de atención al ciudadano global y multicanal que desde su puesta en marcha ha recibido 6.049.051 consultas, estando también presente en las redes sociales a través de Twitter.

La sede electrónica de la administración regional, renovada recientemente, disponía en diciembre de 2017 de 1.049 procedimientos, de los que 381 ofrecían teletramitación completa, 459 disponían de inicio electrónico de la solicitud y 209 ofrecían información y descarga de formulario. En ese año la sede tuvo más de 2 millones de visitas (2.229.146, un 42,3% superior al de 2016), mostrando la mayor parte de los ciudadanos un elevado grado de satisfacción con el servicio en la encuesta de satisfacción realizada.

La Administración regional dispone de 60 portales web, sin contar los de Turismo, Sanidad y Educación, y 20 cuentas oficiales en redes sociales.

Por último, señalar que en el año 2017 participaron un total de 8.542 alumnos en las acciones formativas de la Escuela de Formación Pública (ECLAP) relacionadas con la Administración electrónica y las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, 3.342 funcionarios fueron usuarios de plataformas de interoperabilidad (7,4% más que en 2016), se renovaron 3.200 equipos informáticos y se envió un 38,6% más de SMS a los ciudadanos con información administrativa (cuadro 1.6.2-7).

Cuadro 1.6.2-7

Administración electrónica, principales indicadores 2016-2017

	2016	2017	% var.
Nº de solicitudes de nivel 3 incluidas en el Portal de Administración electrónica ⁽¹⁾	464	459	-1,1
Nº de solicitudes de nivel 4 incluidas en el Portal de Administración electrónica ⁽²⁾	284	381	34,2
Nº de funcionarios usuarios de plataforma de interoperabilidad	3.111	3.342	7,4
Nº de procedimientos electrónicos en funcionamiento y completos	284	381	34,2
Solicitudes anuales de interoperabilidad	837.381	888.286	6,1
Renovación anual de equipos informáticos	2.500	3.200	28,0
SMS enviados a los ciudadanos con información administrativa	1.392.099	1.928.788	38,6
Porcentaje de correos electrónicos entrantes filtrados a través de sistemas de seguridad	99	100	1,3
Porcentaje de empleados que desempeñan tareas administrativas con equipos informáticos	100	100	0,0
Porcentaje de empleados con acceso a Internet	100	100	0,0
Nº de centros conectados a la Red Corporativa (excepto Centros Educativos y SACyL)	579	565	-2,4
Nº de visitas mensuales en la web corporativa: jcyL.es	1.273.431	n.d.	
Nº Actividades formativas en materia de Administración electrónica e informática realizadas por la ECLAP	185	n.d.	
Nº de participantes en las acciones formativas de la ECLAP	5.825	8.542	46,6

Nota: ⁽¹⁾Nivel 3=Permite la introducción on-line de datos.

⁽²⁾Nivel 4=Permite la tramitación electrónica total.

Fuente: Consejería de Fomento y Medio Ambiente y Consejería de Presidencia de la Junta de Castilla y León.

1.6.2.3 Utilización de los dominios .es en Castilla y León

Según se recoge en los datos proporcionados por el organismo Red.es, encargado de gestionar los dominios .es en España, extensión de referencia para empresas e internautas que operan en el territorio nacional, y que aglutina dominios con extensiones “.es”, “.com.es”, “.org.es”, “.nom.es”, “.gob.es” y “.edu.es”, vemos que en Castilla y León en 2017, se ha producido un incremento de los dominios registrados de un 2.02%, pasando de los 65.765 dominios .es registrados en 2016 a los 67.093 en 2017. Esta última cifra, representa un 3,55% del total de este tipo de dominios registrados. Castilla y León ocupa el 6º puesto por número de dominios .es registrados en España, por detrás de Madrid, Andalucía, Cataluña, Comunidad Valenciana y Galicia.

Si nos fijamos en el registro de dominios .es, por cada provincia castellana y leonesa (cuadro 1.6.2-8 y gráfico 1.6.2-7), observamos que entre Valladolid y León representan casi la mitad de los registros de la región, con algo más del 45% entre ambas, aunque destaca Valladolid con un 25,63% de dominios, concretamente 17.150 a 31 de julio de 2017, con un incremento del 3,29% con respecto a cifras de un año antes.

En sentido contrario, nos encontramos con las provincias de Zamora y Soria, puesto que a mediados de 2017 registran crecimientos negativos, de un -0.23% y -2.19% respectivamente. Datos preocupantes para dichas provincias, ya que este dato sirve de termómetro del interés por parte de las empresas por ser visibles en Internet y disponer de una web corporativa.

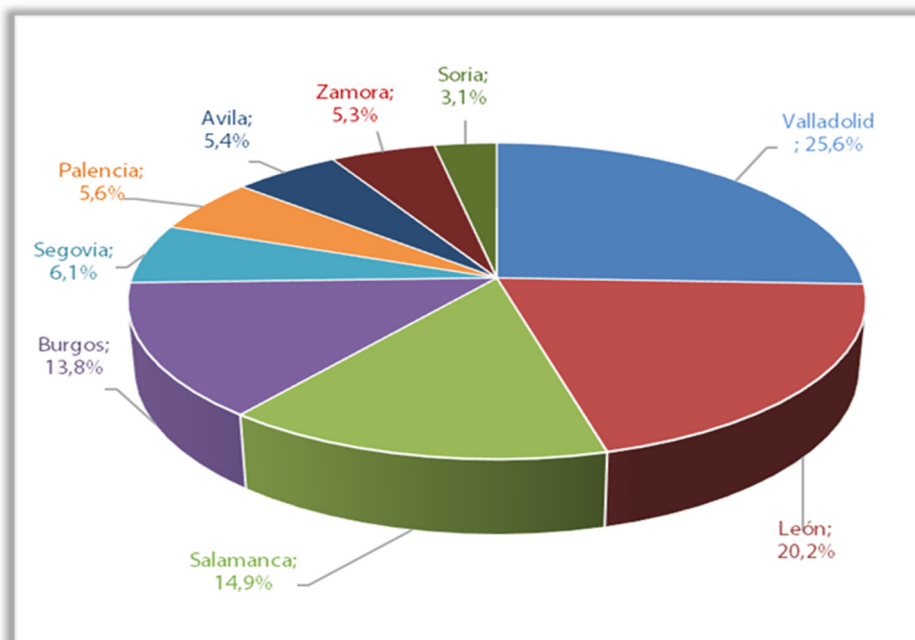
Cuadro 1.6.2-8
Registro de *dominios.es* en Castilla y León, por provincias, 2017

	2016 (mitad ejercicio)		2017 (mitad ejercicio)		Var (%)
	Nº dominios	%	Nº dominios	%	
Valladolid	16.604	25,6	17.150	25,6	3,3
León	12.800	19,8	13.510	20,2	5,6
Salamanca	9.590	14,8	9.937	14,9	3,6
Burgos	8.953	13,8	9.258	13,8	3,4
Segovia	4.045	6,2	4.089	6,1	1,1
Palencia	3.538	5,5	3.720	5,6	5,1
Ávila	3.596	5,6	3.605	5,4	0,3
Zamora	3.548	5,5	3.540	5,3	-0,2
Soria	2.150	3,3	2.103	3,1	-2,2
Total	64.824		66.912		3,2

Nota: Datos obtenidos 27/07/2017 y 31/07/2017.

Fuente: Red.es

Gráfico 1.6.2-7
Distribución de *dominios.es* en Castilla y León, por provincias, 2017



Nota: Datos obtenidos 27/04/2016 y 31/07/2017

Fuente: Red.es

1.6.3 Turismo

Un año más el sector turístico regional vuelve a mostrar resultados muy positivos, sobre todo, desde el punto de vista de la demanda, donde, como veremos más adelante, se han alcanzado crecimientos muy superiores a la media de los últimos años.

Entre los indicadores globales de la rama, el índice de cifra de negocios y de personal ocupado en Hostelería que proporcionan los Indicadores de actividad del sector servicios que publica la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Castilla y León (calculados en base 2010), muestran resultados positivos (4,7% y 3,4% respectivamente).

El análisis detallado del comportamiento de la oferta y de la demanda turística en Castilla y León lo realizamos con la información que proporciona la Encuesta de coyuntura turística de Castilla y León. Hasta ahora la encuesta no proporcionaba datos de los albergues de la Comunidad, pero en el año 2017 ha comenzado a facilitar esa información. Aunque comentaremos los datos relativos a este tipo de establecimiento turístico, no incluiremos la información relativa a los mismos en los cuadros de esta parte, porque al no disponer de datos para 2016, su inclusión en 2017 proporcionaría una idea distorsionada de la evolución de la oferta y de la demanda.

La oferta turística de la región ha crecido ligeramente respecto a 2016. El número de establecimientos de alojamiento turístico aumentó un 1,8% y el número de plazas ofertadas un 0,7% (cuadro 1.6.3-1).

Por tipo de alojamiento, la oferta ha permanecido prácticamente estancada en el caso de los campamentos y de los establecimientos hoteleros, siendo los alojamientos de turismo rural los que, como ya ha ocurrido otros años, han aumentado, tanto en establecimiento como en plazas (2,9% en ambos casos).

En el año 2017 había en la región 283 albergues con un total de 11.857 plazas, lo que supone un 4,5% del total de establecimientos alojativos de la región y un 7,4% del total de plazas ofertadas.

En cuanto a los establecimientos dedicados a la restauración, en el año 2017 de nuevo aumentó el número de restaurantes (1,8%) y también las plazas ofertadas por ellos (1,3%) que prácticamente alcanzan el medio millón.

Cuadro 1.6.3-1
Establecimientos de alojamiento turístico y restauración en Castilla y León, 2016-2017

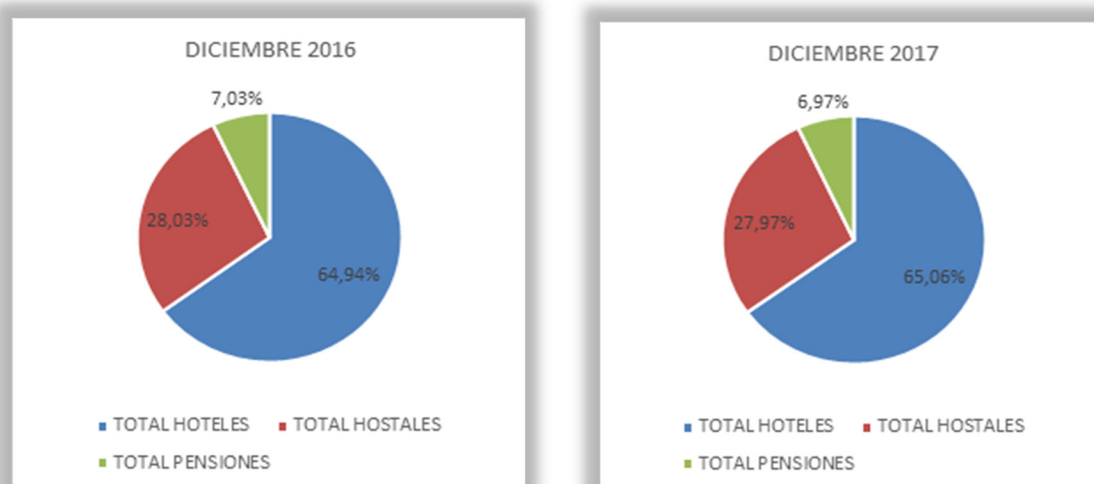
		2016	2017	% Var.
Hoteles, hostales y pensiones	Establecimientos	1.894	1.890	-0,2
	Plazas	71.408	71.454	0,1
Campamentos	Establecimientos	118	118	0,0
	Plazas	42.612	42.630	0,0
Alojamientos de turismo rural	Establecimientos	3.839	3.950	2,9
	Plazas	33.929	34.923	2,9
Total alojamientos	Establecimientos	5.851	5.958	1,8
	Plazas	147.949	149.007	0,7
Total Restaurantes	Establecimientos	5.677	5.782	1,8
	Plazas	492.664	499.281	1,3

Nota: ⁽¹⁾ Número de establecimientos en diciembre de 2016 y diciembre de 2017 (sin incluir albergues).

Fuente: Registro de Turismo de Castilla y León. Consejería de Cultura y Turismo de la Junta de Castilla y León.

El gráfico 1.6.3-1 muestra la distribución porcentual de las plazas de alojamiento en establecimientos hoteleros según tipo. Se observa un ligero incremento del peso de las plazas ofertadas por hoteles con respecto al año anterior, acompañada de sendas disminuciones en las plazas de hostales y pensiones.

Gráfico 1.6.3-1
Distribución porcentual de las plazas en establecimientos de alojamiento turístico según tipo, diciembre 2016-diciembre 2017



Fuente: Registro de Turismo de Castilla y León. Consejería de Cultura y Turismo de la Junta de Castilla y León.

En el cuadro 1.6.3-2 se recoge el número de establecimientos de alojamiento turístico en Castilla y León, según tipo y categoría. Dentro de los hoteles, en el mes de diciembre de 2017 había más hoteles de 2, 4 y 5 estrellas que un año antes, destacando el incremento porcentual de los hoteles de 5 estrellas, que aumentaron un 12,5%, mientras se redujo el número de hoteles de 1 y 3 estrellas. Si analizamos el número de plazas que ofertan los hoteles en nuestra Comunidad, los resultados son similares, salvo en el caso de los hoteles de mayor categoría (5 estrellas), donde el número de plazas se redujo un 0,44%. Aunque las variaciones en términos absolutos son poco significativas, estos resultados parecen indicar una tendencia creciente a favor de una mayor calidad en la oferta hotelera regional.

Cuadro 1.6.3-2
Hoteles según categoría en Castilla y León, 2016 y 2017
nº de establecimientos y nº de plazas

	dic-16	dic-17	% Var.
Número de Establecimientos			
Hoteles de 5*	16	18	12,5
Hoteles de 4*	149	150	0,7
Hoteles de 3*	220	219	-0,5
Hoteles de 2*	201	202	0,5
Hoteles de 1*	64	62	-3,1
Total Hoteles	650	651	0,2
Número de Plazas			
Hoteles de 5*	1.829	1.821	-0,4
Hoteles de 4*	19.005	19.184	0,9
Hoteles de 3*	14.961	14.893	-0,5
Hoteles de 2*	8.341	8.397	0,7
Hoteles de 1*	2.237	2.194	-1,9
Total plazas	46.373	46.489	0,3

Fuente: Boletín de Coyuntura Turística de Castilla y León.

Consejería de Cultura y Turismo de la Junta de Castilla y León.

En el año 2017 ha aumentado, por segundo año consecutivo, el número de agencias de viajes de la región (0,7%). Aunque el crecimiento es ligero, parece que empieza a consolidarse, tras varios años de constantes descensos, la tendencia creciente iniciada en 2016. El aumento no ha sido homogéneo por provincias, ya que sólo han aumentado en León y Valladolid. En Ávila, Palencia y Segovia han descendido mientras que el resto de provincias han conservado las que tenían en 2016.

Casi todas las provincias han visto aumentar el número de establecimientos turísticos y de plazas ofertadas. Sólo Palencia y Soria han registrado tasas negativas. En el primer caso, la disminución se ha dado tanto en número de establecimientos (-0,3%) como en plazas (-0,8%), mientras que en Soria sólo ha disminuido el número de plazas (-0,9%) (cuadro 1.6.3-3).

El crecimiento más alto se ha producido en Zamora (3,6% en plazas y 5,7% en establecimientos), debido al aumento de los alojamientos de turismo rural (10,3% en número de establecimientos y 13% en plazas), que en general son los establecimientos con mayores crecimientos en la región.

Las provincias por las que discurre el Camino de Santiago son las que tienen mayor número de albergues. En concreto, León tiene el 35% del total, Burgos el 22,6% y Palencia el 11,3%.

Cuadro 1.6.3-3

Distribución provincial de los establecimientos de alojamiento turístico en Castilla y León 2016-2017

		Hoteles, hostales y pensiones		Campamentos		Alojamientos de turismo rural		Total	
		Nº estab.	Plazas	Nº estab.	Plazas	Nº estab.	Plazas	Nº estab.	Plazas
Ávila	2016	146	5.677	15	7.245	890	6.854	1.051	19.776
	2017	146	5.699	15	7.245	925	7.121	1.086	20.065
	%Var.	0,00	0,39	0,00	0,00	3,93	3,90	3,33	1,46
Burgos	2016	330	11.697	17	7.211	421	4.377	768	23.285
	2017	329	11.665	18	7.379	422	4.421	769	23.465
	%Var.	-0,30	-0,27	5,88	2,33	0,24	1,01	0,13	0,77
León	2016	407	13.519	36	9.044	545	4.642	988	27.205
	2017	415	13.638	36	9.044	563	4.715	1.014	27.397
	%Var.	1,97	0,88	0,00	0,00	3,30	1,57	2,63	0,71
Palencia	2016	119	3.815	5	1.483	232	2.104	356	7.402
	2017	116	3.743	5	1.483	234	2.115	355	7.341
	%Var.	-2,52	-1,89	0,00	0,00	0,86	0,52	-0,28	-0,82
Salamanca	2016	268	12.126	20	5.603	536	4.277	824	22.006
	2017	268	12.179	20	5.603	549	4.393	837	22.175
	%Var.	0,00	0,44	0,00	0,00	2,43	2,71	1,58	0,77
Segovia	2016	163	6.556	6	2.336	460	4.197	629	13.089
	2017	162	6.584	6	2.336	463	4.208	631	13.128
	%Var.	-0,61	0,43	0,00	0,00	0,65	0,26	0,32	0,30
Soria	2016	144	4.356	9	4.800	353	3.375	506	12.531
	2017	144	4.319	8	4.650	358	3.453	510	12.422
	%Var.	0,00	-0,85	-11,11	-3,13	1,42	2,31	0,79	-0,87
Valladolid	2016	197	9.770	4	1.286	179	1.881	380	12.937
	2017	193	9.677	4	1.286	190	1.987	387	12.950
	%Var.	-2,03	-0,95	0,00	0,00	6,15	5,64	1,84	0,10
Zamora	2016	120	3.892	6	3.604	223	2.222	349	9.718
	2017	117	3.950	6	3.604	246	2.510	369	10.064
	%Var.	-2,50	1,49	0,00	0,00	10,31	12,96	5,73	3,56

Nota: ⁽¹⁾ Número de establecimientos en diciembre de 2015 y diciembre de 2016.

Fuente: Registro de Empresas, Actividades y Profesiones Turísticas. Consejería de Cultura y Turismo de la Junta de Castilla y León.

La demanda turística mantiene los resultados positivos de los últimos años. En el año 2017 se alojaron en los establecimientos de Castilla y León 7.744.207 viajeros, un 12,7% más que en 2016 (cuadro 1.6.3-4). Si a esta cifra se suma la de personas alojadas en albergues, el total alcanza los 8.150.000.

Por tipo de viajeros el aumento ha sido significativo tanto en los de procedencia nacional (10,6%), como en los extranjeros (20,2%).

El número de noches que pernoctaron también ha crecido (11,8%), más en el caso de los extranjeros (16,7%) que en el de los nacionales (10,7%), lo que ha hecho que la estancia media se mantenga en el caso de los viajeros que proceden de otros países y disminuya ligeramente en el caso de los nacionales.

Cuadro 1.6.3-4
Movimiento de viajeros y pernoctaciones, 2016-2017

		2016	2017	% Var.
Número de viajeros	Total	7.237.835	8.154.518	12,7
	Nacionales	5.661.700	6.259.626	10,6
	Extranjeros	1.576.135	1.894.892	20,2
Número de pernoctaciones	Total	12.136.425	13.570.582	11,8
	Nacionales	9.835.660	10.885.654	10,7
	Extranjeros	2.300.765	2.684.898	16,7
Grado de ocupación (%)		25,96	27,19	4,7
Estancia media	Total	1,68	1,67	-0,0
	Nacionales	1,74	1,73	0,0
	Extranjeros	1,46	1,46	-0,0

Fuente: Coyuntura Turística de Castilla y León. Consejería de Cultura y Turismo de la Junta de Castilla y León.

La estancia media (en días) en alojamientos turísticos se redujo en términos interanuales en diciembre de 2017 en el conjunto de España (-3,5%) (cuadro 1.6.3-5). La reducción afectó a todas las Comunidades Autónomas a excepción de Aragón, Castilla-La Mancha, Navarra y Madrid, donde la estancia media creció en porcentajes del 3,2%, 1,9%, 1,7% y 0,5% respectivamente, manteniéndose la estancia media en la Comunidad de Galicia en 1,89 noches (la misma cifra que en diciembre de 2016).

Se observa cómo las estancias medias más elevadas se registran en los meses de verano en las regiones más turísticas, salvo en Canarias donde la media se mantiene en torno a los 7 días durante todo el año. En Castilla y León, al igual que en Extremadura y Castilla-La Mancha, no se aprecia esta estacionalidad relacionada con la época veraniega, y de hecho, los días de estancia en alojamientos turísticos son mayores en los meses de noviembre y diciembre. En todo caso, las diferencias con la media española continúan siendo notables.

Cuadro 1.6.3-5
Estancia media por Comunidad Autónoma, 2016-2017 (en días)

	2016 M12	2017 M07	2017 M08	2017 M09	2017 M10	2017 M11	2017 M12	Var. Mensual %	Var. Interanual %
Andalucía	2,27	3,40	3,48	3,10	2,85	2,37	2,26	-4,6	-0,4
Aragón	1,88	1,99	2,08	1,86	1,91	1,88	1,94	3,2	3,2
Asturias, Principado de	1,88	2,25	2,46	2,05	1,85	1,79	1,84	2,8	-2,1
Balears, Illes	3,47	6,25	6,30	5,98	6,13	3,77	3,35	-11,1	-3,5
Canarias	7,38	7,33	7,83	7,18	7,00	7,45	7,05	-5,4	-4,5
Cantabria	2,01	2,63	2,82	2,27	2,24	1,98	1,97	-0,5	-2,0
Castilla y León	1,72	1,62	1,63	1,60	1,65	1,70	1,70	0,0	-1,2
Castilla La Mancha	1,62	1,66	1,76	1,66	1,71	1,75	1,65	-5,7	1,9
Cataluña	2,29	3,43	3,69	3,25	2,76	2,18	2,13	-2,3	-7,0
Comunitat Valenciana	3,01	3,60	3,85	3,65	3,33	3,15	2,96	-6,0	-1,7
Extremadura	1,76	1,57	1,67	1,77	1,83	1,85	1,68	-9,2	-4,5
Galicia	1,89	2,15	2,29	1,93	1,90	1,97	1,89	-4,1	0,0
Madrid, comunidad de	2,00	2,01	2,11	1,97	1,99	1,96	2,01	2,6	0,5
Murcia, región de	1,92	2,75	3,05	2,62	2,30	2,10	1,90	-9,5	-1,0
Navarra, Cdad. Foral de	1,80	1,88	1,99	1,79	1,93	2,00	1,83	-8,5	1,7
País Vasco	1,84	2,02	2,18	1,93	1,94	1,85	1,78	-3,8	-3,3
Rioja, La	1,81	1,76	1,86	1,78	1,81	1,78	1,80	1,1	-0,6
Nacional	2,89	3,70	3,80	3,48	3,27	2,88	2,79	-3,1	-3,5

Fuente: Observatorio Económico de Castilla y León a partir de la Encuesta de ocupación en alojamientos turísticos. INE.

Si analizamos los datos de demanda turística por tipo de alojamiento (cuadro 1.6.3-6) observamos resultados positivos en todos los tipos de establecimientos. Los mayores incrementos, tanto en viajeros como en pernoctaciones, han correspondido a los campamentos (11,1% y 13,3% respectivamente) y los más moderados a pensiones con un incremento del 4,8% en viajeros y del 1,8% en pernoctaciones.

En 2017 se ha producido un incremento importante en el número de viajeros extranjeros y en el número de noches que pernoctaron en establecimientos de turismo rural (16,5% y 19,5% respectivamente).

La mayor estancia media se sigue registrando en los campamentos, con 2,4 noches por turista, y fue de nuevo en los hoteles y hostales donde los turistas pernoctaron menos noches (1,6).

Aunque no se recoja en el cuadro 1.6.3-6, conviene señalar que en 2017 los albergues alojaron al 5% del total de viajeros y registraron el 4,5% de las pernoctaciones. Estas cifras fueron superiores en el caso de los viajeros extranjeros, ya que los albergues alojaron al 10,7% y registraron el 8,3% de sus pernoctaciones.

Cuadro 1.6.3-6
Movimiento de viajeros y pernoctaciones por tipo de alojamiento, 2017

	Hoteles y hostales	Pensiones	Campamentos	Alojam. tur. rural	Total alojam.
Nº de viajeros	6.160.630	203.920	307.513	1.072.144	7.744.207
% Var. 17-16	6,6	4,8	11,1	8,4	12,7
% s Total	75,6%	2,5%	3,8%	13,8%	100,0%
Viajeros españoles	4.726.588	148.265	204.796	973.103	6.052.752
Viajeros extranjeros	1.434.042	55.655	102.717	99.041	1.691.455
Nº de pernoctaciones	9.672.665	393.565	744.059	2.151.015	12.961.304
% Var. 17-16	6,5	1,8	13,4	7,2	11,8
% s total	71,3%	2,9%	5,5%	15,9%	100,0%
Españolas	7.630.155	310.759	573.816	1.984.436	10.499.166
Extranjeras	2.042.510	82.806	170.243	166.579	2.462.138
Estancia media	1,6	1,9	2,4	2,0	1,7
Españoles	1,6	2,1	2,8	2,0	1,7
Extranjeros	1,4	1,5	1,7	1,7	1,5

Nota: ⁽¹⁾ No incluye albergues.

Fuente: Boletín de Coyuntura Turística de Castilla y León. Consejería de Cultura y Turismo de la Junta de Castilla y León.

De nuevo, todas las provincias han visto aumentar su demanda (cuadro 1.6.3-7). La tasa más alta, tanto en viajeros como en pernoctaciones, ha correspondido a Ávila (13,7% y 10,6% respectivamente) y la más baja a Palencia, con cifras del 3,2% en viajeros y del 1,3% en pernoctaciones. Soria sigue siendo la provincia que presenta la estancia media más alta, con 2 noches por turista.

León y Burgos son las provincias que tenían la mayor oferta de albergues y son también las que reciben el mayor número de viajeros en este tipo de establecimientos (un 40,4% y un 23,6% respectivamente). De media, este tipo de viajeros, suelen pernoctar 1,5 noches, aunque en Ávila y en Soria pernoctaron más noches (3,5 y 2,5 respectivamente).

Cuadro 1.6.3-7
Distribución provincial del movimiento de viajeros y pernoctaciones, 2017⁽¹⁾

	Áv	Bu	Le	Pa	Sa	Sg	So	Va	Za
Número de viajeros	794.116	1.405.849	1.303.039	360.363	1.315.494	763.343	440.567	951.211	410.225
% Var. 17-16	13,7	8,4	7,6	3,2	3,8	8,3	8,3	3,7	6,1
Pernoctaciones	1.328.098	2.151.379	2.129.975	625.077	2.403.134	1.199.640	861.083	1.609.383	653.535
% Var. 17-16	10,6	7,0	6,3	1,3	4,3	7,8	9,4	7,1	9,3
Estancia media	1,7	1,5	1,6	1,7	1,8	1,6	2,0	1,7	1,6

Nota: ⁽¹⁾ No incluye albergues.

Fuente: Boletín de Coyuntura Turística de Castilla y León. Consejería de Cultura y Turismo de la Junta de Castilla y León.

1.6.4 Servicios financieros

La mayor parte de los indicadores que sirven para analizar la evolución de los servicios financieros han vuelto a mostrar valores negativos en el año 2017. Así, el conjunto de Actividades financieras y de seguros ha vuelto a ser, como ya hemos comentado, el único dentro de los Servicios que, según la Contabilidad Regional del INE (en base 2010), habría registrado una tasa de variación negativa (-3,5%), incluso más negativa que la estimada para 2016 (-1,3%).

También el empleo, según la información de EPA, ha caído de forma muy significativa, ya que ha descendido un 7,5%, frente al crecimiento del 0,4% experimentado en 2016. La caída del empleo va acompañada del cierre de oficinas que ha continuado en 2017. En ese año se han cerrado un total de 73 oficinas lo que supone una caída del 3,5%, algo menos que en España donde el descenso ha sido del 4,6% (cuadro 1.6.4-1). Cabe destacar que el período comprendido entre 2012 y 2017 la reducción ha sido del 24,5% en Castilla y León y del 28% en España. El cierre de oficinas tiene efectos especialmente negativos en el medio rural de nuestra Comunidad debido a la mayor dispersión de la población en nuestro territorio, hecho que dificulta notablemente el acceso a los servicios financieros de numerosos municipios de Castilla y León.

Cuadro 1.6.4-1
Número de oficinas de entidades de crédito, 2012-2017

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	% var 17-16	% var 17-12
Castilla y León	2.701	2.460	2.318	2.244	2.113	2.040	-3,5	-24,5
España	38.142	33.713	31.999	31.087	28.807	27.480	-4,6	-28,0

Fuente: Boletín Estadístico del Banco de España.

Como ya ocurrió en el año 2016, el crédito hipotecario ha sido el único que ha registrado tasas de variación positivas, aunque sólo en número de hipotecas. Según los datos del INE, el número de nuevas hipotecas constituidas sobre bienes inmuebles en Castilla y León en el año 2017 fue de 18.209, un 3% más que en 2016, sin embargo el capital suscrito ha descendido un 6,6%. No ha ocurrido lo mismo en el ámbito nacional donde, tanto el número de hipotecas como el capital suscrito, han aumentado de forma significativa (7% y 13,2% respectivamente).

Los datos del cuadro 1.6.4-2 muestran descensos relevantes en el importe del crédito concedido (-4,5% en términos nominales y -5,5% en términos reales), sobre todo en el caso del sector público (-15,6% nominal y -16,5% real). La evolución en Castilla y León ha sido similar a la observada en España, aunque en el ámbito nacional con cifras no tan negativas. Hay que señalar que en Castilla y León el sector público absorbe el 8% del crédito total, frente al 92% del sector privado, y que en España estos porcentajes se sitúan en el 5,8% para el sector público y 94,2% para el sector privado.

Cuadro 1.6.4-2
Créditos del sistema bancario en Castilla y León y en España, 2017⁽¹⁾
(miles de euros)

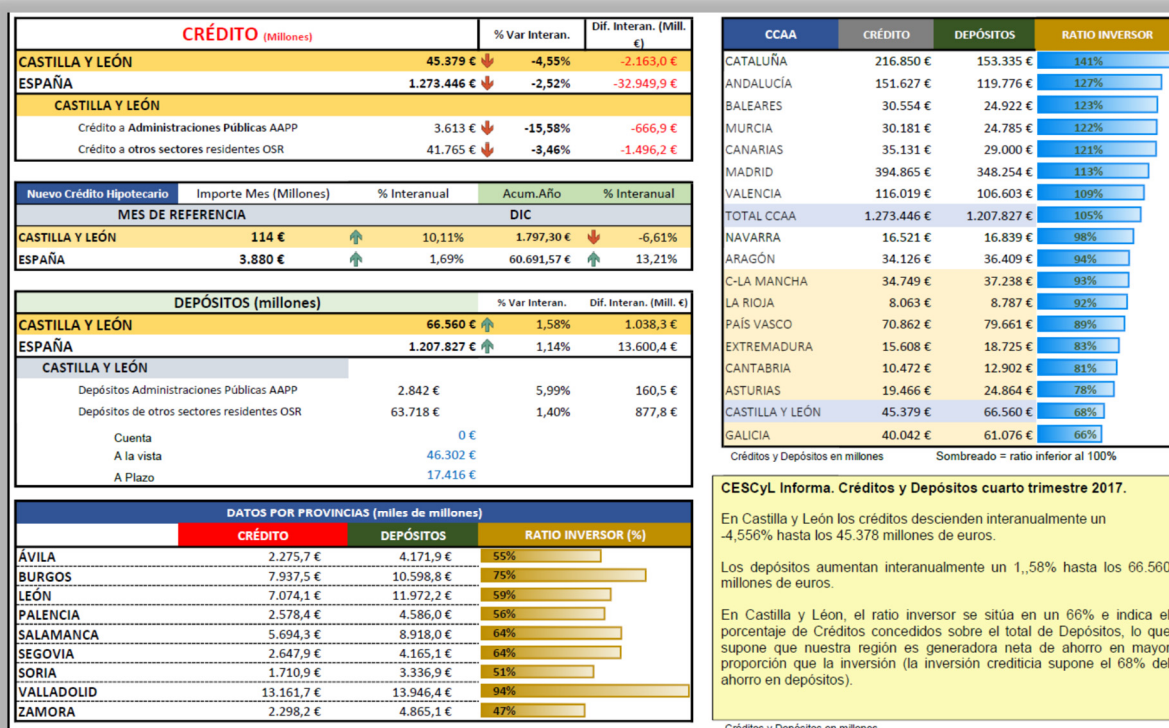
	Por el destino del crédito			
	Valor	% Var. nominal	% Var. Real ⁽²⁾	Porcentaje
Castilla y León				
Al sector público	3.613.201	-15,6	-16,5	8,0
Al sector privado	41.765.407	-3,5	-4,5	92,0
Total	45.378.608	-4,5	-5,5	100,0
España				
Al sector público	74.339.460	-11,4	-12,3	5,8
Al sector privado	1.199.106.539	-1,9	-3,0	94,2
Total	1.273.445.999	-2,5	-3,6	100,0

Nota: ⁽¹⁾Créditos vivos a 31 de diciembre.

⁽²⁾ Deflacionado con el IPC de diciembre. Base 2016.

Fuente: Boletín Estadístico del Banco de España.

Gráfico 1.6.4-1
Créditos y depósitos del sistema bancario en Castilla y León y en España, 4º trimestre 2017
 (millones de euros)



Fuente: Elaboración propia CES a partir de datos Banco de España e INE.

El comportamiento de los depósitos del sector privado muestra un crecimiento moderado (1,4% en términos nominales y 0,3% en reales). La evolución no ha sido homogénea por tipo de depósito, observándose fuertes incrementos de los depósitos a la vista y de ahorro (14,1% nominal y 12,9% real) y un descenso de mayor intensidad de los depósitos a largo plazo (-21,8% nominal y -22,6% real). En España la tasa global ha crecido de forma más moderada que en Castilla y León en términos nominales (0,5%) y descendido en términos reales (-0,6%) ya que, aunque los depósitos a la vista y de ahorro han aumentado más, los depósitos a plazo también han caído más (cuadro 1.6.4-3).

Cuadro 1.6.4-3
Depósitos del sector privado en el sistema bancario en Castilla y León y en España, 2017⁽¹⁾
(miles de euros)

	Por tipo de depósito			
	Valor	% Var. nominal	% Var. real ⁽²⁾	Porcentaje
Castilla y León				
D. vista y ahorro	46.302.198	14,1	12,9	72,7
D. plazo	17.416.112	-21,8	-22,6	27,3
Total	63.718.310	1,4	0,3	100,0
España				
D. vista y ahorro	884.943.778	17,4	16,1	77,2
D. plazo	261.973.089	-32,4	-33,1	22,8
Total	1.146.916.867	0,5	-0,6	100,0

Nota: ⁽¹⁾ Créditos vivos a 31 de diciembre.

⁽²⁾ Deflacionado con el IPC de diciembre. Base 2016.

Fuente: Boletín Estadístico del Banco de España.

El cociente de Créditos sobre Depósitos en Castilla y León es de 0,71 frente al 1,11 que se alcanza en España, configurándonos como una Comunidad Autónoma con exceso de ahorro financiero, dado que la ratio es inferior a 1, y/o con infrautilización del mismo.

1.6.5 Servicios a las empresas

Los indicadores disponibles para los Servicios a las empresas muestran de nuevo resultados positivos, tanto en empleo como en valor añadido. Así, según los datos de EPA, el número de ocupados en la rama habría aumentado en el año 2017 en Castilla y León un 8,5% (9,9% en 2016), mientras que en España el crecimiento ha sido del 2,6% (cuadro 1.6.5-1.)

Como ya ocurrió en 2016, ese diferencial de crecimiento en el empleo entre el ámbito regional y nacional ha hecho aumentar el peso del empleo de Servicios a las empresas en Castilla y León en el conjunto del empleo a nivel nacional (4,2% en 2016 y 4,4% en 2017).

Además, según la Contabilidad Regional del INE, el valor añadido de estos servicios habría crecido un 6,8%, seis décimas más que en España.

También es positiva la información que facilitan los Indicadores de actividad del sector Servicios en relación a los servicios a las empresas. Las tasas más altas corresponden al índice de cifra de negocios que crece un 10,9% para la rama M (Actividades profesionales, científicas y técnicas) y un 4,2% para la N (Actividades administrativas y servicios auxiliares). La evolución del índice de personal ocupado también fue positiva, aunque con tasas más moderadas (1,9% y 2% respectivamente).

Estas cifras también son positivas en el caso nacional, con crecimientos del índice de cifra de negocios del 9,6% y 5,8%, respectivamente para la rama M y para la N, y del 1,8% y 4,3% respectivamente para el índice de personal ocupado.

Cuadro 1.6.5-1
Comportamiento del empleo en los servicios a las empresas
(miles de ocupados)

	Castilla y León			España		
	2016	2017	% Var	2016	2017	% Var
Empleo en la rama (M+N)	77,7	84,3	8,5	1.864,4	1.912,3	2,6
% sobre el empleo en Servicios	11,6	12,4		13,3	13,4	
Participación de la rama en el total nacional	4,2	4,4				

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EPA del INE.

La evolución de los afiliados en estas ramas de actividad de servicios a las empresas también es positiva, tanto en Castilla y León como en el conjunto de España (cuadro 1.6.5-2), aunque con claras diferencias entre la rama M, que engloba Actividades jurídicas y de contabilidad (CNAE 69); Actividades de las sedes centrales; actividades de consultoría de gestión empresarial (CNAE 70), Servicios técnicos de arquitectura e ingeniería; ensayos y análisis técnicos (CNAE 71), Investigación y desarrollo (CNAE 72); Publicidad y estudios de mercado (CNAE 73), Otras actividades profesionales, científicas y técnicas (CNAE 74) y Actividades veterinarias (CNAE 75), y la rama N, que comprende Actividades de alquiler (CNAE 77), Actividades relacionadas con el empleo (CNAE 78), Actividades de. agencias viajes, operadores turísticos, servicios reservas y actividades relacionadas (CNAE 79), Actividades de seguridad e investigación (CNAE 80), 81 Servicios a edificios y actividades de jardinería (CNAE 81), y Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas.

La participación en el total nacional de los trabajadores pertenecientes a las Actividades profesionales, científicas y técnicas (rama M) en 2017 fue del 3,4%, inferior al peso de los correspondientes a Actividades administrativas y servicios auxiliares (rama N), que representan el 4,6% del total. Por otra parte, el crecimiento anual de los afiliados pertenecientes a estas actividades también fue inferior en las actividades de la rama M que en las correspondientes a la rama N (1,7% y 3,9% respectivamente). Los resultados nacionales reflejan que, al igual que en Castilla y León, es menor el peso de las Actividades profesionales, científicas y técnicas (7%) que de las Actividades administrativas y servicios auxiliares (9,9%), aunque las diferencias son menores en el caso de España, y en cuanto al crecimiento registrado en 2017, también fue superior en el conjunto nacional, para ambos grupos de afiliados (ramas M y N).

Cuadro 1.6.5-2
Comportamiento de la afiliación a la Seguridad Social en las actividades de servicios a las empresas
(miles de afiliados)

	Castilla y León			España		
	2016	2017	% Var	2016	2017	% Var
Afiliados en alta en la rama M	32.195	32.738	1,7	927.054	962.966	3,9
% sobre afiliados en Servicios	5,2	5,2		7,0	7,0	
Participación de la rama en el total nacional	3,5	3,4				
Afiliados en alta en la rama N	59.886	62.231	3,9	1.286.454	1.353.100	5,2
% sobre afiliados en Servicios	9,7	9,9		9,7	9,9	
Participación de la rama en el total nacional	4,7	4,6				

Nota: Empleo Rama M (Actividades profesionales, científicas y técnicas) CNAE 69-75.
Empleo Rama N (Actividades administrativas y servicios auxiliares) CNAE 77-82.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Ministerio.