

La oferta turística de la ciudad de Zaragoza¹

(The touristic offer of the town of Zaragoza)

Bozman, Paloma; Lorente, Ana

Univ. de Zaragoza. Fac. de CC. Económicas y Empresariales. Dpto. de Psicología y Sociología. Gran Vía, 2. 50005 Zaragoza

BIBLID [1137-439X (2003), 24; 927-935] Recep.: 15.07.02
Acep.: 19.08.02

Dentro del proyecto de investigación sobre La construcción de la imagen de la ciudad de Zaragoza y su entorno realizado en la Universidad de Zaragoza durante los años 2000-2001 y dirigido por la profesora Ángela López, se analizó la oferta turística como una de las principales vías que tiene la ciudad para mostrarse al visitante y por lo tanto proyectarse al exterior. En esta comunicación exponemos las principales características de los servicios turísticos así como algunas observaciones y sugerencias.

Palabras Clave: Servicios turísticos. Ciudad. Itinerarios.

Zaragozako Unibertsitatean 2000-2001 urteetan burutu eta Ángela López irakasleak zuzendu zuen Zaragoza hiriaren eta inguruaren irudia eraikitzeari buruzko ikerketa proiektua bat. Horren barnean, turismo eskaintza aztertu zen hori baita hiria bisitariari erakusteko eta, beraz, kanpora proiektatzeko biderik garrantzitsuenetariko bat. Komunikazio honetan turismo zerbitzuen ezaugarri nagusiak azaltzen ditugu, bai eta gaiaren inguruko zenbait oharpen eta iradokipen ere.

Giltza-hitzak: Turismo zerbitzuak. Hiria. Itinerarios.

Dans le projet de recherche sur la construction de l'image de la ville de Saragosse et ses alentours réalisé à l'Université de Saragosse durant les années 2000-2001 et dirigé par la professeur Ángela López, on a analysé l'offre touristique comme l'une des principales voies que possède la ville pour se montrer au visiteur et donc pour se projeter à l'extérieur. Dans cette communication, nous exposons les principales caractéristiques des services touristiques ainsi que quelques observations et suggestions.

Mots Clés: Services touristiques. Ville. Itinéraires.

1. Este estudio corresponde al Proyecto Feder nº 2fd1997-2024. La construcción de la imagen de la ciudad y su entorno. Dirigido por Angela López.

INTRODUCCIÓN

La ciudad de Zaragoza tiene una amplia oferta turística canalizada tanto por instituciones de ámbito regional: Gobierno de Aragón, como por instituciones de ámbito local: el Ayuntamiento. De ambas, el peso más importante recae en el Patronato de Turismo del Ayuntamiento de Zaragoza. El presente estudio ha tenido por objeto el conocimiento e investigación de las ofertas turísticas realizadas por ambas instituciones en el segundo semestre del año 2000. Además de la oferta turística oficial, la ciudad de Zaragoza celebra fiestas anuales conocidas en el ámbito regional, nacional e internacional. Se trata de las Fiestas del Pilar que tienen lugar durante el mes de octubre y que se han convertido en uno de los mayores escaparates de la ciudad hacia el exterior, una de sus principales señas de identidad, así como uno de sus mejores reclamos turísticos. En este estudio hemos incorporado una observación de la fiesta de la calle seleccionando algunas de las celebraciones más populares.

1. METODOLOGÍA DE TRABAJO

La metodología empleada ha sido doble: en primer lugar ha habido una observación participante con diario de campo de múltiples actividades mencionadas a continuación y en segundo lugar se ha efectuado el análisis documental de la memoria del Patronato Municipal de Turismo del año 2000, así como de folletos y página web.

Las actividades observadas han sido las siguientes:

- Oferta turística gestionada por el Gobierno de Aragón: Visita a la Aljafería.
- Oferta turística gestionada por el Ayuntamiento: bus turístico, información turística en la calle, el paquete de visitas guiadas (Iglesia de San Pablo, Centro Histórico, Basílica del Pilar, Museo de Zaragoza, Museo Pablo Gargallo, Museo Camión Aznar, Parainfo, Cámara de Comercio), los paseos de color históricos y de naturaleza (Paseo Medieval, Goya y los Sitios, Cartuja de la Inmaculada Concepción, Paseo Renacentista, El Ebro y la Ciudad, Galachos de Juslibol), el taxi turístico.
- Actividades durante las Fiestas del Pilar: Manifestaciones religiosas (Ofrenda de Flores, Ofrenda de Frutos, Rosario de Cristal), actos públicos (Pregón), actos lúdicos festivos (Festival Folklórico de la Hispanidad), ambiente en la calle.

2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la investigación se presentan en cuatro apartados: en el primero se analizan los servicios turísticos institucionales observados en vivo

por el equipo investigador, en el segundo las Fiestas del Pilar a través de las manifestaciones más populares, en el tercero se exponen algunas conclusiones y sugerencias a las observaciones efectuadas y el cuarto finaliza con un análisis DAFO (diagnóstico de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades).

La memoria del Patronato Municipal de Turismo se utiliza para ampliar la información de las observaciones, no se realiza un apartado específico porque su contenido queda incorporado a lo largo de la exposición.

2.1. Servicios turísticos

Todos los servicios turísticos se caracterizan por gozar de gran publicidad en oficinas de turismo, páginas web y pantallas publicitarias en las calles, además de posibilitar visitas y recorridos guiados. A continuación apuntamos algunos trazos de la historia, características y algunas observaciones y sugerencias para cada una de las tipologías que conforman la oferta turística de Zaragoza.

El *bus turístico* inició su andadura en 1997 para facilitar un recorrido por la ciudad que permitiera conocer sus principales puntos de interés. El circuito inicial se amplió posteriormente cruzando el Ebro con el propósito de dar mayor protagonismo al río y potenciar su margen izquierda. En los dos últimos años se han creado el bus nocturno y el bus turístico para niños (megabus). El primero permite contemplar la ciudad iluminada, el segundo es acompañado por una “guía romana”.

El bus ofrece una visita panorámica de la ciudad a la vez que acerca a sus viajeros a los destinos que ofertan visitas guiadas. El billete tiene validez para todo el día lo que permite usarlo repetidas veces y desplazarse cómodamente por la ciudad. El bus inicia y finaliza su recorrido en la plaza del Pilar, aunque los viajeros puede iniciarlo y finalizarlo en cualquiera de las 16 paradas. El itinerario completo dura aproximadamente una hora y doce minutos. Cuando el viajero llega al bus se le ofrecen folletos informativos del recorrido y una azafata comenta los lugares más destacados que se van visitando. El trayecto comprende una gran parte de la ciudad lo que permite un discurso bastante completo y cronológico acerca de sus distintas zonas históricas. Con la presentación del ticket del bus turístico se ofrece descuentos en algunos comercios y restaurantes.

Durante nuestra observación el discurso fue difícil de seguir debido, primero a que la guía se situaba de espaldas al público y, segundo, al desfase que se producía, a causa del tráfico, entre el relato del guía y el objeto de su relato. Además llama la atención como en dos puntos del trayecto desde donde se obtienen las mejores vistas de los dos edificios estrella de la ciudad (la Basílica del Pilar y el palacio de la Aljafería) el autobús permanezca estacionado varios minutos sin que la guía haga comentario alguno.

Después de la visita planteamos algunas sugerencias como son: que las azafatas miren a los pasajeros para que estos puedan seguir mejor su relato, que se aprovechen las paradas para ampliar la información, y que se adecue el discurso al ritmo del tráfico. También se echa en falta una información social e histórica más completa, así como la mención de algunos lugares destacados por los que pasa el recorrido. Por último se aconseja ofrecer la información en otros idiomas².

El servicio de *Información turística en la calle* se creó con la finalidad de mejorar la atención a los visitantes durante las épocas de mayor afluencia. El servicio comenzó en 1989, interrumpiéndose en 1992, en 1996 se reinició incrementando desde entonces su actividad. En varios puntos de la ciudad³, coincidiendo con los lugares donde se realizan visitas guiadas, se instalan unas sombrillas fácilmente identificables por el color amarillo, bajo las cuales los guías turísticos ofrecen información sobre las actividades turísticas, culturales y de ocio en la ciudad.

El Patronato Municipal de Turismo ofrece un paquete de ocho *visitas guiadas* que en el año 2000 se realizaban a las Iglesias de San Pablo y Basílica del Pilar, Centro Histórico, Museos Pablo Gargallo, Camión Aznar y Zaragoza, Paraninfo Universitario y Cámara de Comercio. Actualmente se ha sustituido la visita al Centro histórico por la del Teatro Romano.

Las visitas resultan desigualmente interesantes unas veces por las características de la visita en sí, otras por la exposición. En el caso de la Cámara de Comercio la visita se reduce a subir a la torre y a ver una imagen panorámica de la ciudad no pudiendo visitarse el interior del edificio. La visita a la Basílica del Pilar resulta un tanto árida al centrarse en una exposición meramente cronológica y descriptiva del templo. Se echa en falta una explicación sobre la historia del templo, el culto a la Virgen y su papel en la ciudad. También es deficiente la información en la visita al Paraninfo. Las visitas a los museos y al Centro histórico son muy completas, amenas e interesantes para el visitante.

Sugerimos recuperar la visita al Centro Histórico y mejorar el contenido de algunas de las visitas para que resulten más instructivas y atractivas.

2. El visitante, al subir al bus, recibe un folleto explicativo del recorrido en cuatro idiomas: español, inglés, francés e italiano. Las explicaciones del guía se realizan solo en español, consideramos que sería aconsejable realizar también estas explicaciones en otros idiomas.

3. Durante el año 2000 se establecieron diez lugares como puntos de información turística: las oficinas de Turismo y la estación de RENFE y las sombrillas ubicadas en la plaza del Pilar, Paraninfo universitario, museo Pablo Gargallo, Zaragoza y Camión Aznar, Iglesia de San Pablo, Cámara de Comercio y Parque de Atracciones, a esto hay que añadir la atención turística ubicada en la feria de muestras. En el año 2001 se produjeron algunos cambios. Se suprimieron los puntos informativos de la estación de RENFE, del museo Pablo Gargallo y del parque de atracciones. En su lugar se habilitó la oficina de turismo del Torreón de la Zuda y un punto informativo en el Teatro Romano.

Además de las incluidas en este paquete turístico, se pueden realizar visitas guiadas al *Palacio de la Aljafería*. La gestión de esta actividad depende de la Diputación General de Aragón por lo que hay algunas diferencias: se puede acceder todo el año, salvo los días que hay mayor actividad en las Cortes⁴ y existe la posibilidad de realizar la visita en varios idiomas, organizándose grupos especiales para extranjeros.

La calidad de la visita es muy buena. Durante el recorrido se explica la historia, usos del palacio, anécdotas y su evolución artística.

Los *Paseos de color* se presentan como la mejor forma de conocer y amar la ciudad. En el año 2000 había seis paseos o rutas diferentes, cuatro relacionados con la historia (Zaragoza Medieval, Renacentista, la Cartuja de la Inmaculada Concepción y Goya y Los Sitios) y dos con la naturaleza (el Ebro en la ciudad y el Galacho de Juslibol). En el año 2001 a estos paseos se añadió el Romano y se diseñaron el Barroco, Contemporáneo y Panorámico.

Para participar es necesario reservar los tickets correspondientes a la ruta elegida, puesto que se necesita un mínimo de cinco personas para que ésta se realice. También se posibilitan las visitas de grupos (máximo 35 personas), en este caso, debe solicitarse el paseo elegido por escrito a la oficina de turismo 15 días antes de la fecha prevista.

Los paseos históricos recorren los lugares de la ciudad más representativos para cada época. Se realizan con una metodología muy instructiva y contextualizan al visitante en la época aportando datos históricos y artísticos, recordando los modos de vida y la evolución de la ciudad. Permiten a los visitantes realizar las intervenciones que necesiten, de manera que el guión se va haciendo y extendiendo, en función del interés del grupo. La visita al Ebro presenta al río como un elemento más de la ciudad que incide tanto en su historia, forma y vida, invitando al visitante a reflexionar sobre el modelo de río y ribera que quiere para su ciudad.

Según los datos ofrecidos por Turismo⁵ se observa como no todos los paseos tienen la misma aceptación. En el 2000 los más visitados fueron el medieval y renacentista, y el que menos el Ebro. Sorprende también la baja incidencia que tiene el paseo de Goya y los Sitios dada la relevancia del pintor y lo que supuso el acontecimiento histórico en el imaginario colectivo de la ciudad. La mayor afluencia de participantes se produce en la primavera.

Nos sumamos a las sugerencias que realizan los visitantes en las fichas que recoge turismo: ampliar los días de visita y los horarios, hacerlos en otros idiomas, añadir rutas nuevas: romana, barroca, contemporánea, gastronómica....

4. El Palacio de la Aljafería es la sede de las Cortes de Aragón.

5. AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA. *Memoria: informadores turísticos en la calle y Bus turístico 2000*. Zaragoza: Patronato Municipal de Turismo, 2000.

paseos en globo o en barca. Añadimos la necesidad de mejorar la información de los paseos y sobre todo revisar la forma en la que se reservan los tickets.

De acuerdo con su espíritu innovador y de mejora del servicio, el Patronato ya ha recogido alguna de esas sugerencias, puesto que ya se está realizando el paseo romano y otros están proyectados para su inmediato funcionamiento (barroco, contemporáneo y panorámico).

Con el propósito de ofrecer la mayor variedad de productos turísticos el Patronato Municipal de Turismo en colaboración con la Asociación Provincial de Auto Taxi creó el *taxi turístico*. Este servicio ofrece un recorrido por la ciudad con dos itinerarios: el primero dura una hora y veinte minutos, no realiza paradas, el segundo itinerario realiza cuatro paradas y tiene una duración de dos horas y veinte minutos. Durante el trayecto una cinta de cassette explica el recorrido, el visitante puede elegir entre cuatro idiomas: español, inglés, francés e italiano. Sugerimos buscar opciones alternativas a la cinta de cassette.

Desde el Patronato Municipal de Turismo, además de los servicios mencionados, se oferta la ciudad de Zaragoza a través de los paquetes de fin de semana, que con el lema "*los nuevos atractivos de la Zaragoza Monumental*" potencia principalmente el conocimiento de la Seo y el Palacio de la Aljafería. Además de diversos folletos sobre las actividades culturales, deportivas, guías de restaurantes y alojamientos, de tapas o de la Ruta Mariana, se han realizado unos con los lemas "*Zaragoza ciudad de compras*" y "*Ciudad de congresos*" en los que se promociona el comercio y la organización de congresos en la ciudad. También se promocionan las festividades, entre las que se destaca la Semana Santa, declarada de interés turístico regional, y las fiestas del Pilar.

2.2. Fiestas del Pilar

Las fiestas del Pilar, declaradas de Interés Turístico Nacional, constituyen el mayor acontecimiento festivo de la ciudad así como su principal reclamo. En ellas destacan aspectos tan importantes como: manifestaciones religiosas, actos públicos, actos lúdico festivos y el ambiente de la calle. Entre las manifestaciones religiosas destacan la Ofrenda de Flores, la Ofrenda de Frutos y el Rosario de Cristal. Entre los actos públicos sobresale el Pregón.

"*La Ofrenda de Flores se realiza por primera vez en 1958. Antes, se había integrado ya la ofrenda de frutos: era una tradición existente en otras religiones y que adquiere sentido en el contexto de un octubre pleno de frutos de las cosechas ya recogidas*"⁶.

6. LÓPEZ, A. en *Zaragoza ciudad hablada*. Zaragoza; Prensas Universitarias, 2000, p. 144, analiza las fiestas del Pilar citando a FRIBOURG, J. *Fêtes a Saragosse*. París: Institut d'Ethnologie/Musee de l'Homme (1980).

La Ofrenda es el plato fuerte de las Fiestas del Pilar. En ella podemos encontrar participantes procedentes de los ámbitos nacional, regional y comarcal. La ciudad de Zaragoza también queda representada mediante el desfile de miembros de cofradías, colegios y comercios además de sus personalidades municipales. Es el acto más multitudinario de estos días, con un destacado nivel de organización. La Ofrenda transcurre por algunos paseos centrales de la ciudad hasta llegar a los pies de la Virgen, situada en medio de la plaza del Pilar. Los oferentes van vestidos con trajes típicos de diferentes lugares por lo que el desfile se convierte en una pasarela de trajes regionales, cestos y ramos de flores, animados por la música y los bailes de algunos grupos de la procesión. La plaza del Pilar a pesar de su amplitud queda desbordada. La Virgen alzada encima del espectacular manto de flores ocupa la posición central de la plaza. En uno de los lados se coloca un escenario donde distintos grupos interpretan piezas del folclore regional. Los mass media retransmiten todo el acto. La televisión, con su escenario a la derecha de la Virgen, no sólo tiene la mejor panorámica de la misma sino que impide que desde gran parte de la plaza se la pueda ver de tal modo que parece que el destinatario sea el espectador televisivo y no el ciudadano que ese día se acerca a la plaza.

La *Ofrenda de Frutos* se remonta al s. XVII y en ella están representadas las casas y agrupaciones regionales. Consiste en ofrecer los productos de la tierra a la Virgen, alimentos que después se distribuyen entre distintas asociaciones benéficas.

La ofrenda se realiza el 13 octubre y parte de la Iglesia de Sta. Engracia. Encabezando la procesión se sitúan los grupos aragoneses seguidos de los que proceden de otras regiones. Los productos que se ofrecen son variados y típicos del lugar de origen (embutidos, verduras y hortalizas, dulces, vinos, sidra).

El Rosario de Cristal se remonta a 1750 y se compone de 31 pasos, 216 faroles, 150 Ave Marías, 15 Padres, 15 Glorias y 63 Letanías. Tuvo sus peores momentos en los años 40 de posguerra y en la década de los 60.

Se celebra el 13 parte de la Iglesia de Sagrado Corazón y transcurre principalmente por el Centro histórico primero en un sentido y luego en el inverso simbolizando la estructura del Rosario. Los participantes representan el Rosario (Ave Marías, Padres Nuestros, Glorias, Letanías) y lo recitan al unísono desde el punto de partida de la procesión, en la Iglesia del Sagrado Corazón. La procesión está iluminada por los farolillos de aspecto cristalino. Las Ave Marías (estandarite en el que se indica lo que es) normalmente son llevadas por mujeres y los Padres Nuestros por hombres. Al final salen las carrozas que simbolizan los Misterios Gloriosos (la ascensión de la Virgen María, la encarnación de Jesucristo...) y en último lugar desfila la carroza estrella que, iluminada en su interior, representa el templo del Pilar. Este acto destaca por su fervor religioso.

Entre los actos *públicos* destacamos *el pregón*. Este acto es doble, primero se realiza el pregón de las peñas, después el oficial que consiste en una cabalgata por algunas calles centrales, continúa con la lectura del pregón oficial en el

balcón del Ayuntamiento y finaliza con la quema de fuegos artificiales. En ocasiones este pregón es más que una manifestación puramente festiva, y puede convertirse en un auténtico acto de reivindicación ciudadana, como ocurrió el 7 de octubre del 2000 anticipando la manifestación que, contra el trasvase del río Ebro, se preparaba en la ciudad para el día siguiente. El clamor general de los asistentes de rechazo al trasvase, visible en las pancartas, ahogaron las palabras del pregonero y después las del alcalde.

A lo largo de los diez días que suelen durar las fiestas, se suceden por los distintos rincones de la ciudad multitud de *actos lúdico festivos*: actuaciones musicales y verbenas en plazas del Centro Histórico y en pabellones, actividades deportivas (paseos en barca y en globo) exposiciones, comparsas de gigantes y cabezudos, ferias, certámenes de jotas como el Festival Folklórico de la Hispanidad.

La Plaza del Pilar es el centro neurálgico de las fiestas. Jotas, tragafuegos, títeres, malabares y múltiples *actuaciones de calle* se dan cita en este escenario natural que además se ve reforzado por los mercadillos de venta ambulante que se establecen en calles cercanas y las actuaciones musicales de las plazas del Centro Histórico. También los comercios se suman a este engalanamiento de la ciudad y son muchos los que en sus escaparates colocan cachirulos, vírgenes y todo tipo de alusiones a sus fiestas mayores.

A grandes rasgos se nos ocurren algunas sugerencias.

- Las fiestas comprenden una gran abanico de posibilidades en pocos días y sorprende encontrar como, numerosas actividades previstas para los niños en el programa oficial del Ayuntamiento, transcurren en días lectivos.
- Las actuaciones de calle (música, malabares, mimo por ejemplo) y la venta ambulante son una gran éxito durante las fiestas que quizá se deberían promocionar todavía más.
- Algunas manifestaciones religiosas como la Ofrenda de Frutos, parecen haber quedado eclipsadas por la Ofrenda de Flores y sin embargo constituyen en sí un espectáculo digno de ver que se desconoce por gran parte de los ciudadanos.

2.3. Conclusiones

En general la valoración de la oferta turística es positiva, hay variedad, es económica, asequible, y dotada de buenos profesionales especialmente en lo que se refiere a las visitas guiadas y paseos de color ya que se nutre de estudiantes en prácticas de historia del arte y de turismo.

En lo que se refiere a aspectos generales para mejorar la calidad del servicio planteamos algunas sugerencias. En primer lugar, buscar nuevas vías de difu-

sión de la actividad, como prensa y radio local, o mantener más tiempo los carteles en los mupis, ya que datos obtenidos en nuestra encuesta señalan que sólo el 56,3% de los zaragozanos conocen esta actividad. En segundo lugar, el transmitir la idea de que es una actividad tanto para visitantes como para residentes y que para todos puede ser una manera de redescubrir la ciudad. Según nuestra encuesta, de los que dicen conocer la actividad, el 60,1% no ha participado nunca en ninguna de estas actividades. En tercer lugar, posibilitar las actividades en distintos idiomas para los visitantes extranjeros. Por último, releer las posibilidades turísticas de algunos espacios como el Pilar vinculándolo al Camino Jacobeo, del Ebro, potenciar personajes (Ramón y Cajal, Miguel Servet, Juan de Lanuza el Mozo), heroínas locales u obras públicas importantes como El Canal.

Dado que nuestra ciudad ofrece un turismo de interior, son necesarias políticas e iniciativas originales que además de atraer la atención y el interés de turistas y visitantes, lo vinculen con las excelentes posibilidades naturales y culturales que otras zonas de nuestra comunidad autónoma ofrecen (Pirineos, Maestrazgo). Las posibilidades ofrecidas para el turismo en la ciudad no favorecen el libre pasear o descubrir. Faltan información señalada dentro de la propia ciudad para los turistas y residentes que no gustan de realizar las actividades dirigidas institucionalmente.

Otro de los retos es lograr un turismo con pernoctación, es decir, conseguir que a los visitantes les apetezca pasar más de un día en la ciudad, porque, como podemos comprobar en la encuesta, las visitas con duración de un día son las más frecuentes.