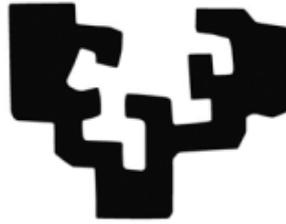


eman ta zabal zazu



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

Facultad de Economía y Empresa

Sección Donostia-San Sebastián

# Impacto del turismo en San Sebastián

*Trabajo de Fin de Grado*

Octubre 2023

Ander Zinkunegi Cotrino

Aitziber Etxezarreta Etxarri

ÍNDICE:

<b>ÍNDICE:</b>	<b>2</b>
<b>1. Introducción</b>	<b>5</b>
1.1 Objetivo de la investigación	5
1.2 Metodología de la investigación	5
1.3 Estructura del estudio	6
<b>2. Marco teórico</b>	<b>7</b>
2.1 Descripción de San Sebastián y Gipuzkoa	7
2.1.1. Geografía y ubicación	7
2.1.2. Patrimonio cultural y natural de San Sebastián	7
2.1.3. Características socioeconómicas actuales	8
2.2. Análisis del sector turístico en San Sebastián	9
2.2.1. Evolución del turismo en la ciudad	9
2.2.2 Atractivos turísticos principales	10
2.2.3. Infraestructuras turísticas y servicios disponibles	12
2.2.4. Digitalización del sector	13
2.2.5. Segmentos de turismo y perfil de los visitantes	14
<b>3. Impacto Turístico</b>	<b>16</b>
3.1. Impacto económico del turismo en San Sebastián y Gipuzkoa	16
3.1.1. Contribución del turismo al PIB local	16
3.1.2. Beneficios del desarrollo turístico en el sector económico de San Sebastián	17
3.1.3. Riesgos del desarrollo turístico en el sector económico de San Sebastián	18
3.2. Impacto sociocultural del turismo en San Sebastián y Gipuzkoa	19
3.2.1. Cambios en la identidad y cultura local	20
3.2.2. Relaciones entre turistas y residentes	20
3.2.3. Preservación del patrimonio cultural	21
3.3. Impacto medioambiental del turismo en San Sebastián y Gipuzkoa	22
3.3.1. Evaluación de los impactos ambientales	22
3.3.2. Conservación y gestión de recursos naturales	23
3.3.3. Medidas de mitigación y protección del entorno	24

<b>4. Planteamiento turístico de San Sebastián</b>	<b>27</b>
4.1. Percepción de los residentes sobre el turismo en San Sebastián	27
4.1.1. Cómo y por qué se ha planteado la encuesta	27
4.1.2. Resultados	28
4.1.3. Conclusiones de la encuesta realizada	37
4.2. Entrevistas Impacto coronavirus en San Sebastián	41
4.2.1 Metodología entrevistas	42
4.2.2. Obtención de resultados	43
4.3. Sostenibilidad y Gestión de la demanda turística en San Sebastián	45
4.3.1. Políticas y estrategias de desarrollo turístico	45
4.3.2. Análisis y diagnóstico estratégico del turismo	47
4.3.3. Estrategia de turismo y plan de actuación	50
<b>5. Conclusiones y recomendaciones</b>	<b>53</b>
5.1. Resumen de los principales hallazgos del estudio	53
5.2 Devenir de la gestión del turismo en San Sebastián	54
5.3 Recomendaciones para un turismo sostenible y responsable	54
<b>6. Bibliografía</b>	<b>57</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Percepción del aumento turístico

Gráfico 2. Impacto del turismo en el PIB turístico de San Sebastián

Gráfico 3. Generación de empleo del turismo en San Sebastián

Gráfico 4. Suficiencia del alojamiento turístico

Gráfico 5. Suficiencia del alojamiento para la población local

Gráfico 6. Accesibilidad del sector inmobiliario

Gráfico 7. Responsabilidad de las viviendas turísticas en la escasez de viviendas

Gráfico 8. Responsabilidad de las viviendas turísticas en el aumento de la barrera de entrada al sector inmobiliario

Gráfico 9. Suficiencia del transporte público

Gráfico 10. Conocimiento del plan turístico de San Sebastián

Gráfico 11. Conocimiento de las políticas y estrategias de desarrollo turístico

Gráfico 12. Búsqueda de la sostenibilidad social

Gráfico 13. Logro de la sostenibilidad social

Gráfico 14. Cambio en la identidad y cultura local

Gráfico 15. Peligro de la identidad local

Gráfico 16. Medidas de preservación de la identidad local

Gráfico 17. Relación entre turistas y residentes

Gráfico 18. Estado de las relaciones entre turistas y residentes

Gráfico 19. Búsqueda de la sostenibilidad medioambiental

Gráfico 20. Logro de la sostenibilidad medioambiental

Gráfico 21. Cambio en el patrimonio cultural y natural

Gráfico 22. Peligro del patrimonio cultural y natural

Gráfico 23. Suficiencia de las medidas de preservación del patrimonio cultural y natural

Gráfico 24. Consideración del beneficio del turismo

Gráfico 25. Necesidad del turismo

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Valoración de la gestión turística de San Sebastián

## **1. Introducción**

### 1.1 Objetivo de la investigación

El aumento del desarrollo turístico en la ciudad de San Sebastián es un fenómeno incuestionable a estas alturas. Dicho aumento de las actividades turísticas acarrea importantes cambios, llegando a transformar el modelo y las bases de las ciudades de mayor afluencia turística.

El objetivo de este estudio de investigación titulado “Impacto turístico en San Sebastián”, es realizar una serie de recomendaciones para el devenir turístico de la ciudad, basadas en el análisis de las políticas y estrategias vigentes.

Para poder llevar a cabo las recomendaciones y que estén basadas sobre unos fundamentos sólidos, es necesario un exhaustivo conocimiento de la situación del sector turístico de San Sebastián, así como saber cuál es la percepción local sobre el turismo.

Por lo tanto, el estudio además de contar con una ardua labor de investigación, también cuenta con una serie de entrevistas a miembros destacados del sector y una encuesta realizada a la población local que facilitan el conocimiento sobre gran parte de los actores que participan en el sector turístico de San Sebastián.

### 1.2 Metodología de la investigación

En el comienzo de la investigación, se realiza un estudio teórico sobre el sector turístico de San Sebastián. La base sobre la que se fundamenta dicho estudio provienen de fuentes de investigación primarias como lo son los documentos y las entrevistas, así como de las fuentes de investigación secundarias como los artículos, las investigaciones y las noticias citadas en la bibliografía.

Además de la labor de investigación, se han utilizado métodos tanto cuantitativos como cualitativos para tener un enfoque global del sector que se analiza.

Respecto al método cuantitativo, se han llevado a cabo una serie de encuestas para conocer de primera mano la percepción local sobre el turismo en Donostia. El objetivo de las encuestas es la de saber la opinión de los residentes sobre el impacto turístico tanto en materia económica, como social y natural, además del conocimiento que tienen sobre el sector y la valoración que otorgan a la gestión turística.

Con el fin de conocer de primera mano los efectos de la pandemia causada por el coronavirus, que ha llegado a transformar el sector turístico a nivel global, se llevaron a cabo una serie de entrevistas estructuradas con técnicas cualitativas y preguntas personalizadas a trabajadores y directivos relacionados con el sector turístico de San Sebastián.

En el punto 4.2 se procede a hacer públicos los nombres de los encuestados, su aprobación fue consultada antes de la entrega del trabajo de investigación.

- E1, director de la oficina de empleo Randstad en San Sebastián.
- E2, jefa de consejería del emblemático hotel Maria Cristina y ganadora de las llaves de oro otorgadas al mejor conserje de España en 2019,
- E3, portero jefe del hotel Maria Cristina

### 1.3 Estructura del estudio

El trabajo de investigación se puede desgranar en cuatro secciones principales:

Comienza por delimitar la ubicación, la historia y la situación socioeconómica de San Sebastián y Gipuzkoa con el fin de ubicar el marco teórico del estudio. Además, procede a evaluar la situación actual del turismo en la ciudad, los atractivos turísticos principales, la infraestructura presente y los cambios que está experimentando el sector a nivel mundial.

Continúa con un estudio más exhaustivo, desde un punto de vista más teórico, de los ámbitos en los que influye e impacta el turismo, es decir, del impacto turístico, con el fin de poder ligarlo al caso concreto de San Sebastián.

Se dividen en tres grupos los principales efectos del turismo en las sociedades receptoras, el ámbito económico, el sociocultural y el medioambiental.

Se procede a analizar las políticas, gestiones y medidas que se han adoptado desde los órganos competentes, esto es, el planteamiento turístico de Donostia, a propósito de crear un futuro turístico sostenible en San Sebastián.

Al mismo tiempo, el estudio cuenta con una serie de encuestas y entrevistas realizadas con el objetivo de conocer la percepción local y saber cuál es la opinión de los residentes sobre un tema que les compete de primera mano.

Para finalizar, el estudio aúna todo lo visto anteriormente resumiendo los principales hallazgos del mismo. Realizando una valoración de la competencia del plan turístico y aportando una serie de recomendaciones que tratan de optimizar los efectos positivos del futuro turístico de San Sebastián.

## 2. Marco teórico

### 2.1 Descripción de San Sebastián y Gipuzkoa

#### 2.1.1. Geografía y ubicación

Donostia, también conocida como San Sebastián en castellano, es la capital de la provincia de Gipuzkoa en la comunidad autónoma del País Vasco, situada en el norte de España. Tanto la ciudad, como el territorio limítrofe de Donostia y la provincia cuentan con una diversidad geográfica envidiable, atesorando tanto costa como interior montañoso.

El límite norteño de Gipuzkoa es el mar Cantábrico, gracias al cual, la provincia cuenta con una costa escarpada y playas hermosas que son un reclamo turístico para la ciudad (Barbier, 2019). Una de las playas más famosas de toda la costa norte de España se sitúa en Donostia; conocida como la Concha es un referente gracias a su arena dorada, aguas cristalinas y tan característica forma de herradura, convirtiéndola en una de las bahías más hermosas, lo que representa un atractivo turístico mundial.

En el lado opuesto del prisma, se encuentra el inicio de la cordillera de los Pirineos que domina el sur de la provincia Guipuzcoana, ofreciendo paisajes montañosos increíbles y gran variedad de actividades al aire libre (Gobierno Vasco, 2020). Llegan a ser incontables las rutas y senderos de montaña en las que todo tipo de personas, independientemente de su conocimiento montañoso, pueden disfrutar. Algunos de los emplazamientos más destacados para el senderismo y actividades montañosas son la sierra de Aizkorri, la de Aralar y el parque natural de Aiako Harria.

Otro de los atractivos de la provincia de Gipuzkoa y Donostia es la proximidad respecto a la frontera entre España y Francia, situándose la ciudad a tan solo 20 kilómetros de la misma, Los turistas que lo deseen pueden visitar tanto Euskadi como el País Vasco-Francés. Otro detalle a tener en cuenta es que a pesar de que la frontera entre ambos países está situada entre hondarribia y hendaya, el “euskera”, idioma del país vasco, se habla en ambos lados, por lo que a pesar de las diferencias culturales sigue existiendo un lazo identitario en ambos países.

La propia geografía que combina costa y montaña ha tenido una gran influencia en el desarrollo histórico, económico y social de la región. Gipuzkoa posee un tejido diverso en cuanto a turismo, agricultura e industria (Garate-Masculano et al., 2021) lo que la convierte en un destino de reducida semejanza en el mundo.

En resumen, tanto Donostia como Gipuzkoa han sido favorecidos con una combinación peculiar y prácticamente única que aúna y mezcla el encanto de la costa del mar Cantábrico con el atractivo de las montañas pirenaicas. Esta ubicación geográfica excepcional ofrece a los turistas una gran diversidad en cuanto a experiencias y actividades de todo tipo dependiendo de los gustos de cada uno.

#### 2.1.2. Patrimonio cultural y natural de San Sebastián

El patrimonio cultural y natural, en el caso de San Sebastián y Gipuzkoa históricamente ha influido fuertemente en el desarrollo turístico de la región, principalmente por la identidad cultural y por cómo tradicionalmente han vivido sus habitantes, teniendo que lidiar con la orografía de la región.

Es lógico pensar que la historia y el patrimonio influyen dependiendo de sus características en la oferta turística y que la experiencia del visitante está directamente ligada con las peculiaridades del destino, la cual en el caso de Donostia, es única.

Donostia y Gipuzkoa cuentan con una posición estratégica en la ruta marítima atlántica, históricamente siempre ha sido un eje comercial y un punto de intercambio cultural importante. Dicha conexión con el mar y su papel como puerto comercial han tenido una influencia significativa en el desarrollo de la ciudad según (Garmendia, 2008).

Otro factor que ha influido notablemente en la cultura y de manera innegable en la arquitectura de la ciudad fué la Belle Époque durante el siglo XIX y comienzos del XX. La aristocracia española y europea se citaban en la ciudad, convirtiéndola en un destino de veraneo, lo que a su vez originó que artistas de renombre y personalidades influyentes de todos los ámbitos también se sintieran atraídas por San Sebastián. Tal y como asegura (Larraz, 2017) esta época dejó una huella en la ciudad y claro ejemplo de ello son los numerosos edificios emblemáticos que se conservan en la actualidad.

Otra de las características de la ciudad, de sus gentes y de la cultura local es la tradición y la pasión por la gastronomía que ha existido y sigue existiendo en la actualidad, prueba de ello son los numerosos restaurantes poseedores de estrellas Michelin y cocineros de fama internacional de procedencia vasca. La cocina vasca se caracteriza por el uso de ingredientes frescos y locales, pero sobre todo por la peculiaridad de las incontables sociedades gastronómicas, propiedad de los locales y a su vez espacio donde comparten su afición por la cultura gastronómica (Beramendi-Orosco, 2020).

Además de las hasta ahora mencionadas particularidades culturales propias de la región, hay una que sobresale por encima del resto: ésta es la tradición cultural y lingüística derivada de la lengua autóctona, el Euskera. A pesar de la persecución sufrida en el siglo XX, la promoción y revitalización de la misma impulsadas por las autoridades, así como por el interés de la población han sido esenciales para preservar la identidad cultural vasca, lo que según (Uranga et al., 2017) otorga un valor distintivo y especial al turismo local.

En resumidas cuentas, la historia marítima de la región, la Belle Époque, la tradición gastronómica y la identidad cultural autóctona han sido pilares fundamentales que se han de analizar para comprender la configuración de la identidad local, lo que a su vez ha permitido crear una oferta turística única que enriquece la experiencia turística de los visitantes.

### 2.1.3. Características socioeconómicas actuales

Se presentan numerosos elementos socioeconómicos en la ciudad de Donostia y la provincia de Gipuzkoa que contribuyen a la sostenibilidad del turismo y a la atracción de turistas. Estos elementos son constituidos principalmente por las características de la estructura económica presente: la calidad de vida de la región y la sostenibilidad que se ha buscado en el turismo; dichos elementos han tenido un impacto profundo en el desarrollo del turismo en la región.

Respecto a la estructura económica actual de Gipuzkoa es importante conocer el desarrollo y la transformación que ha sufrido en las últimas décadas. La dependencia tradicional respecto a la industria pesada que tenía la región ha dado paso a una diversidad económica estudiada y planteada con anterioridad basada en sectores como la tecnología, la innovación y el turismo selectivo (Gobierno Vasco, 2021), aunque la industria sigue jugando un papel importante en el tejido económico. De esta manera, gracias a la diversificación, Gipuzkoa ha conseguido fortalecer la economía local y generar oportunidades de empleo de alto valor.

El buen trabajo realizado en San Sebastián ha sido reconocido por (Economist Intelligence Unit, 2021), situándola como una de las ciudades con mejor calidad de vida en todo Europa. Ésto se ve reflejado en la seguridad de la ciudad, la vasta oferta cultural y el servicio de salud público que posee, condiciones que agregan valor añadido a los visitantes, ofreciéndoles además una red de transporte eficiente y una amplia oferta tanto en alojamientos disponibles, como en una gran variedad de restaurantes y servicios turísticos de todos los tipos que se amoldan a la gran mayoría de turistas que escogen Donostia como destino vacacional.

Es digno de resaltar la alta participación comunitaria (posible reflejo de la cultura local) que se muestra en la planificación y gestión de la ciudad (Gobierno Vasco, 2021), fomentando por parte de las autoridades la participación residencial y priorizando el respeto por la identidad y patrimonio cultural propio de la región.

Otra característica reseñable es la importancia que se otorga a la sostenibilidad, a pesar de la evidente promoción turística realizada siempre se ha tratado de buscar un equilibrio entre el turismo y la preservación del medio ambiente.

En resumen, observamos que las características socioeconómicas actuales se alinean con la oferta turística, favoreciendo una experiencia positiva para los visitantes y para los lugareños. La atracción turística y la sostenibilidad del turismo en la región han de sustentarse en la diversificación económica, la calidad de vida y la participación comunitaria.

## 2.2. Análisis del sector turístico en San Sebastián

### 2.2.1. Evolución del turismo en la ciudad

Diversos factores han jugado un papel importante en el desarrollo y en la transformación del turismo en la ciudad de Donostia. La evolución del sector ha sido notable y se puede dividir en dos grupos principales: por un lado se agrupan los cambios que se han producido por el devenir del tiempo, los avances tecnológicos y la situación histórica y política de la región, y por otro lado, se ubican aquéllos en los que más nos vamos a centrar, que son los planificados a conciencia los últimos años por las instituciones gubernamentales.

Respecto al primer grupo que hemos mencionado, es primordial mencionar el cambio político que se ha producido en el País Vasco a raíz del fin del terrorismo. En efecto, el cese de la actividad y la deposición de las armas de ETA ha supuesto un importante cambio relativo a la percepción del resto del mundo en cuanto a seguridad se refiere. En efecto, esa seguridad, ausente hasta entonces, ha favorecido una mayor afluencia turística.

En estas últimas décadas y especialmente en esta última, es innegable que el incremento turístico de la ciudad ha sido significativo. Este aumento tampoco habría sido posible sin la planificación y las mejoras previas necesarias tanto en las comunicaciones de la región, como la promoción turística llevada a cabo por los distintos agentes implicados y la atractiva oferta cultural y natural de San Sebastián y Gipuzkoa.

Respecto a las comunicaciones, a pesar de la compleja y variada orografía del País Vasco, en estas últimas décadas se ha hecho un especial esfuerzo para su mejora, construyendo nuevas carreteras y en el caso de Donostia además expandiendo su aeropuerto (Arocena et al., 2020). Como consecuencia directa de ello el acceso y la conectividad con la región e indudablemente con la ciudad respecto a otras regiones y países ha aumentado, favoreciendo la llegada de visitantes.

Otro pilar fundamental en la evolución y transformación del turismo en San Sebastián ha sido la promoción turística que se ha llevado a cabo. A pesar de que la ciudad tradicionalmente ha tenido una elegancia, un glamour y un encanto característicos, se han realizado campañas de marketing con la finalidad de promocionarla y posicionarla como un destino referente tanto a nivel nacional como internacional; además, Donostia ha albergado y ha participado en numerosas ferias y destacados eventos internacionales con el mismo fin.

La creciente demanda mundial por los destinos naturales y por aquellos que cuentan con patrimonios culturales distintivos también ha servido de impulso para el desarrollo turístico de San Sebastián. Según lo afirmado por (Bilbao, 2020) la ciudad ha realizado una promoción efectiva que la ha posicionado como un referente en cuanto a atractivos naturales debido al entorno natural privilegiado que posee, combinando playas espectaculares (no en vano la playa de la concha ha ganado el premio a la mejor de Europa) y paisajes montañosos de ensueño (explicado en el apartado 2.1).

Respecto a la evolución de la oferta turística en la ciudad, es necesario y casi obligatorio hacer una mención especial al crecimiento en la cantidad y la calidad de las infraestructuras turísticas, especialmente en la oferta de hoteles, restaurantes y servicios relacionados con las prácticas turísticas. El aumento de la demanda turística y la necesidad de adaptarse a las necesidades de los visitantes han sido los principales factores de la evolución de la oferta turística (García et al., 2018).

En línea con el planteamiento turístico de San Sebastián, que más tarde analizaremos en profundidad, se busca un tipo de turista específico mucho más alejado del turismo de sol y playa que predomina en gran parte de España. Ha sido notable el incremento de la apertura de nuevos establecimientos hoteleros que han abierto, pero lo realmente reseñable es la alta calidad que se busca ofrecer (Rodríguez et al., 2021), tanto en los nuevos hoteles así como en los más tradicionales que han sido en su gran mayoría renovados para mantenerse competitivos en la carrera por el posicionamiento turístico de la ciudad.

En consonancia con el desarrollo del sector del turismo en San Sebastián, la importancia del mismo en el engranaje económico ha ido en aumento, convirtiéndose en una pieza clave y cada vez más importante en el desarrollo económico (Arocena et al., 2020). El turismo ha llegado hoy en día a tener un impacto significativo en la economía local de Donostia y sobre todo en la generación de empleo tanto directo como indirecto. Además de lo mencionado anteriormente, la necesidad de mejorar y fortalecer la oferta turística también ha ayudado al progreso de todos los sectores relacionados con el turismo, especialmente la cultura y el ocio.

En resumidas cuentas, la creciente demanda de los turistas por visitar San Sebastián ha conllevado cambios sustanciales en la ciudad, fomentando el desarrollo de sus infraestructuras, mejorando las comunicaciones y evolucionando la cultura y el ocio; a su vez, para ser capaces de hacer frente y poder ofrecer la experiencia más atractiva posible, la gestión se ha centrado en la efectiva promoción turística, realizando inversiones en las infraestructuras y llevando a cabo eventos culturales de atractivo mundial. En consecuencia, el peso del sector turístico en la economía local ha ido en aumento los últimos años y cada vez tiene mayor importancia en el entramado del mismo.

## 2.2.2 Atractivos turísticos principales

Donostia/San Sebastián pretende alzarse como una de las atracciones turísticas de referencia, inicialmente en España donde tiene una gran ventaja competitiva por la diferencia de características respecto al resto de ciudades en la península, pero también a nivel Europeo y mundial.

La ciudad aún un encanto y particularidades únicas y busca tener una oferta turística a la altura de las mismas, para ello hoy en día cuenta con los siguientes atractivos que como se ve a continuación son complementarios entre sí.

Atractivos propios de la ciudad:

- La playa de la Concha es una icónica playa de arena dorada y aguas cristalinas, considerada como una de las mejores de Europa, situada en una llamativa bahía y rodeada de colinas verdes y la isla de Santa Clara en la silueta.
- El litoral de San Sebastián cuenta con un litoral que expone la belleza de sus playas, siendo la de la Concha la más emblemática.
- La parte vieja se trata de un barrio histórico de la ciudad característico por sus calles con encanto de calles estrechas y empedradas que cuentan con un gran número de bares donde disfrutar de los característicos pintxos de la gastronomía vasca, así como del ambiente de Donostia.
- El legado de la Belle Époque es representativo de la ciudad, sobre todo por la arquitectura elegante que le otorga un aire nostálgico y sofisticado a la ciudad.
- Los montes que protegen la ciudad otorgan una sensación de tranquilidad y naturaleza a la ciudad gracias a la proximidad de los mismos. Además de ofrecer distintos tipos de actividades las vistas panorámicas de la urbe son espectaculares desde ellos.
- Los parques y jardines proporcionan a la ciudad los espacios verdes necesarios para realizar al aire libre actividades de esparcimiento y disfrute.

Atractivos culturales de Donostia:

Recintos como el teatro Victoria Eugenia y Tabakalera apuestan por reforzar tanto la oferta cultural como la creatividad contemporánea en lugares de referencia en la ciudad. A su vez, entidades como Musikene y el Basque Culinary Center también refuerzan la oferta en otros ámbitos como el conocimiento o la innovación gastronómica.

Además de ello, con el fin de promover la cultura en la ciudad, la gestión municipal lleva años apostando por albergar eventos internacionales como el festival de cine (Zinemaldia) o el festival de jazz (Heineken Jazzaldia) que aumentan el distintivo cultural y a su vez el prestigio de San Sebastián.

La ciudad también cuenta con artistas como Moneo o Peña Ganchegui que debido a distintos motivos están ligados a la ciudad y han dejado su huella en ella; siendo posiblemente el Peine del Viento de Chillida la obra más característica y distintiva de la ciudad.

Atractivos añadidos de San Sebastián:

La ciudad también cuenta con una excelente infraestructura turística, una selección variada de hoteles y alojamientos turísticos con el emblemático hotel María Cristina a la cabeza y numerosos edificios disponibles para la organización de congresos y reuniones empresariales cuyo máximo exponente es el Kursaal.

Otro atractivo primordial a tener en cuenta es la gastronomía vasca, referente y reconocida a nivel mundial y que cuenta con numerosos restaurantes de estrella Michelin además de los pintxos, las sociedades gastronómicas e innumerables platos y delicias locales propias de la tierra vasca.

A lo mencionado anteriormente, se ha de sumar un comercio centrado en la calidad, la propia cultura vasca y la apuesta por nuevas propuestas disruptivas como el surf y la cultura urbana

para comprender la amplia gama de atractivos sobre los que se fundamenta la oferta turística de San Sebastián para posicionarse como un potente destino turístico.

Otro de los puntos fuertes de la oferta de San Sebastián es que su atractivo no se reduce a la propia ciudad, sino que la práctica totalidad de la región dispone de lugares de referencia y encanto para visitar, especialmente Gipuzkoa y la costa vasca (país vasco-francés) por su proximidad pero Euskadi entra en la misma categoría. Por otro lado es importante recalcar la tradición y el sentimiento vasco, característico por su arraigada identidad cultural, el estilo de vida propio y la hospitalidad propia de su gente.

### 2.2.3. Infraestructuras turísticas y servicios disponibles

#### 2.2.3.1. Alojamiento

Cuando se habla sobre la infraestructura turística de una región el alojamiento es fundamental en el entramado del mismo. En el caso de la ciudad de Donostia no se limita a la propia ciudad sino que debido a la proximidad y el atractivo de las localidades colindantes, los alrededores también juegan un papel importante en el mismo. En la región los turistas encuentran una amplia gama de opciones a la hora de alojarse, opciones que se adecúan a todo tipo de presupuestos. Según (Etxaniz, 2021), la oferta de alojamiento es lo suficientemente variada para los turistas, es posible encontrar tanto hoteles de lujo como hostales y apartamentos turísticos.

Un estudio realizado por (García et al., 2018) analizó la calidad del alojamiento en Donostia, valorando tanto la limpieza, como el confort y el trato hacia el cliente. El estudio reveló que en términos de calidad y satisfacción turística la oferta era buena, ya que considera la gran mayoría de los establecimientos como profesionales que obtuvieron puntuaciones altas en la valoración.

#### 2.2.3.2. Transporte

Es innegable que una buena red de transporte en un destino turístico es un aspecto importante e incluso esencial para el desarrollo del mismo. En el caso de San Sebastián cuenta con una nutrida red de transporte público basada principalmente en autobuses y trenes que permiten el desplazamiento tanto a la ciudad como a los destinos interesantes en Gipuzkoa y provincias vecinas (Goienetxea et al., 2020).

Gracias a la importancia que se le otorga a la sostenibilidad en la región, además de contar con una red eficiente de autobuses urbanos que se pretenden electrizar, para mejorar el transporte local se lanzó un servicio de alquiler de bicicletas llamado "DonostiaBizi" que ha tenido una acogida interesante (Larrea et al., 2017).

Los aeropuertos de San Sebastián, Bilbao y Vitoria son los que conectan la ciudad y la comunidad autónoma con destinos tanto nacionales como internacionales. Además de ello, en San Sebastián la recién renovada estación de tren permite la conexión ferroviaria con muchas ciudades de España y Europa (Albistegi et al., 2019).

#### 2.2.3.3. Servicios turísticos complementarios

Más allá de la amplia red de transporte y alojamientos que Donostia ha formado a lo largo de los años para hacer frente a las necesidades de los turistas, tanto la ciudad como las provincias colindantes cuentan con una tupida gama de servicios complementarios al turismo como lo son restaurantes, bares, tiendas de souvenirs, agencias de viaje y estos últimos años cada vez un número mayor de empresas de actividades turísticas (Arzoz et al., 2020), todo ello fruto del desarrollo turístico.

Gracias a la tradición propia de la tierra y del evidente interés de sus habitantes la gastronomía y cocina vasca es un aspecto destacado en la vida de los locales, esto a su vez se traduce con una amplia oferta en San Sebastián tanto en bares (con los afamados bares de pinchos) y restaurantes de alta calidad (Campos-Soria et al., 2019). Además de ello Donostia también alberga diferentes tipos de eventos y festivales siendo el más conocido el Festival Internacional de Cine de San Sebastián que hacen que la oferta sea más llamativa para los turistas (Muñoz, 2021).

Con esto se trata de resaltar que, no sólo en San Sebastián, sino en toda la provincia de Gipuzkoa se está tratando de desarrollar una infraestructura turística sólida y atractiva para los visitantes; una infraestructura que albergue la suficiente variedad y calidad en el alojamiento, que tenga un sistema de transporte eficiente y servicios o atractivos turísticos lo suficientemente llamativos y diferenciados para que la satisfacción de los visitantes sea lo más alta posible.

#### 2.2.4. Digitalización del sector

El desarrollo de las tecnologías, especialmente la disponibilidad, el acceso y todas las funciones que internet ofrece hoy en día ha causado un profundo cambio en el sector turístico, no solo de San Sebastián sino a nivel mundial (Plan Director - San Sebastián Turismo, 2018).

Dicho cambio ha invertido los roles: la oferta ya no es el principal impulsor del sector pasando éste a ser la demanda. Por supuesto, los atractivos turísticos no han dejado de ser relevantes para el sector, pero es llamativo cómo los deseos por parte de los turistas y la fuerza de la demanda pueden llegar a transformar un destino turístico.

Debido al desarrollo de internet, la forma de organizar los viajes y las propias experiencias de los turistas han cambiado sustancialmente, ya que ahora el sector trata con un turista más informado (que no siempre mejor), que suele preferir encargarse de la organización del viaje, debido al acceso inmediato a toda la información que pueda necesitar sobre prácticamente todos los elementos de su viaje.

A su vez, a raíz de que internet se haya convertido en el canal principal de difusión e información, tanto los destinos turísticos como los agentes turísticos han de estar presentes y activos en la red para seguir siendo competitivos en un sector globalizado, es por ello que el posicionamiento online mediante herramientas como el seo han pasado a ser primordiales en el sector para poder diferenciarse entre la feroz competencia.

El estudio del turismo del (Plan Director - San Sebastián Turismo, 2018) identifica tres fases en la economía digital necesarias para maximizar la competitividad:

- Antes: otorgar a los turistas la mayor cantidad de datos y material audiovisual perfectamente estructurados y estudiados con el fin de influir en la elección de los mismos
- Durante: Disponer de servicios digitales y tecnológicos que puedan facilitar la experiencia de los turistas; implementar la tecnología para mejorar la conectividad y la movilidad.
- Después: Usar las tecnologías disponibles para mejorar la comunicación entre los participantes turísticos (destinos, empresas y turistas), llegar a conocer mejor la

experiencia de los turistas para saber en qué pueden mejorar y a su vez aumentar la fidelización de los mismos a través de la comunicación interactiva de las redes.

A través de una buena implementación de las tecnologías en el sector turístico de San Sebastián, el objetivo de la gestión turística en este aspecto no es otro sino el de conseguir convertirse en un destino turístico inteligente, un espacio en el que se conceda el acceso a todo el mundo, que sea innovador y que esté consolidado sobre una base tecnológica de vanguardia que a su vez también ayude en el desarrollo sostenible del territorio.

## 2.2.5. Segmentos de turismo y perfil de los visitantes

### 2.2.5.1. Segmentos de turismo

Existen numerosos estudios que segmentan a los visitantes, a continuación vamos a realizar un breve resumen de los tres segmentos principales aplicado a los turistas de San Sebastián que vienen en busca de diferentes experiencias:

a.- Turismo gastronómico: Lo hemos mencionado anteriormente, gracias a la tradición culinaria de la cocina vasca, la misma es un destino muy atractivo para los turistas que buscan degustar comida distintiva y de calidad además de vinos de renombre y los característicos famosos pintxos locales (Campos-Soria et al., 2019).

b.- Turismo cultural: Tanto la ciudad de San Sebastián como las comunidades adyacentes cuentan con una rica y variada oferta cultural que no hace más que añadir atractivo para los turistas (Muñoz, 2021); los mayores exponentes pueden ser el festival internacional de cine de San Sebastián y el festival BBK Live de Bilbao, pero además de ellos cada año se celebran muchísimos más para los que desean empaparse en las experiencias culturales y artísticas de la región.

c.- Turismo de naturaleza y aventura: Gracias a la diversidad y belleza de prácticamente la totalidad de la región, los turistas que desean disfrutar de actividades al aire libre pueden hacerlo explorando el entorno natural único que tiene la tierra vasca (Albistegi et al., 2019).

Especial mención a la diversidad de actividades que se pueden llegar a hacer, que en este caso pueden ser tan variadas como el senderismo, el surf, la escalada y la visita a los atractivos naturales referentes en la región. Siempre teniendo en cuenta que hay una limitación muy a tener en cuenta que es la meteorología que tanto difiere de gran parte de la península ibérica.

### 2.2.5.2. Perfil de los visitantes

A continuación vamos a analizar los principales y mayores grupos de visitantes de San Sebastián y casi por ende de la región, basándonos en diferentes estudios que lo han referido.

a.- Turistas internacionales: A lo largo de los años se ha identificado un cambio sustancial en la proveniencia de los turistas, el peso de los internacionales (entiéndase en este caso no provenientes de Europa) ha ido en aumento constante, con el parón momentáneo causado por el covid. A pesar de que los visitantes Europeos (Franceses, Ingleses y Alemanes) siguen suponiendo la mayor parte de los mismos (Etxaniz, 2021), el aumento de turistas internacionales Estadounidenses, Japoneses, Chinos y Mexicanos es considerable, especialmente en el sector de lujo.

Estos visitantes vienen interesados por la cultura, gastronomía y el turismo de lujo presente en la ciudad, así como por la seguridad que ofrece a sus turistas.

Según el (Plan Director - San Sebastián Turismo, 2018), Francia es el país de origen del que más turistas totales vienen a Donostia, seguido por Reino Unido, Alemania y Estados Unidos.

b.- Turistas nacionales: San Sebastián históricamente siempre ha sido un destino llamativo para los turistas procedentes de todas las regiones de España, más incluso desde el cese de la actividad de ETA. Estos turistas no solo se limitan a visitar San Sebastián en sus vacaciones más largas sino que también la eligen como destino para una escapada de fin de semana.

En el ranking de las comunidades que más turistas envían y que más recibe la ciudad según lo dictaminado por el (Plan Director - San Sebastián Turismo, 2018) Cataluña se sitúa a la cabeza, seguido por Madrid, Andalucía y la Comunidad Valenciana.

c) Turistas aficionados al deporte: El deporte y las actividades físicas son otras de las identidades del pueblo vasco, fruto de ello son los numerosos referentes deportivos en forma de sociedades y atletas vascos que compiten a nivel mundial; además de los visitantes que acuden para practicar deportes acuáticos, senderismo o ciclismo también hay un gran número que viene para disfrutar de los equipos y competiciones que se dan en tierras vascas. Ambos grupos conforman un segmento importante de todos los turistas que vienen a la región.

d) Turistas de negocios: Gracias al desarrollo industrial, económico y tecnológico, la región completa ha podido disfrutar de una competitividad económica. Debido a ello muchos visitantes vienen con el fin de cerrar negocios, acudir a congresos, convenciones o reuniones (Larrea et al., 2017). La particularidad de gran parte de estos perfiles es que buscan servicios y comodidades para así poder centrarse en el objetivo que les ha traído bien a la ciudad o a la comunidad autónoma.

En resumidas cuentas, los segmentos turísticos de San Sebastián se entremezclan y no pueden comprenderse sin relacionarlos con los de Gipuzkoa, Vizcaya y Araba; éstos abarcan principalmente el turismo gastronómico, el cultural y el de naturaleza y aventura. Respecto al perfil de los visitantes, éste distingue a los turistas nacionales e internacionales e identifica a los aficionados al deporte y a los turistas de negocios.

### 3. Impacto Turístico

Hasta ahora se ha elaborado el examen del marco teórico del sector turístico, tanto de la ciudad de San Sebastián así como del País Vasco. Es decir, se ha analizado dónde influye el desarrollo del turismo, elemento indispensable para proseguir con el estudio.

A continuación, se procede a analizar qué es el impacto turístico y cómo influye éste en las poblaciones receptoras. Es fundamental conocer la parte teórica para más adelante, aplicarlo al caso concreto de San Sebastián.

#### 3.1. Impacto económico del turismo en San Sebastián y Gipuzkoa

##### 3.1.1. Contribución del turismo al PIB local

Para esclarecer el impacto que el desarrollo y los cambios turísticos efectúan en el sector económico de San Sebastián, es necesario conocer las características del sector y la contribución del mismo a la economía de la ciudad.

Para ello el estudio se basa en los datos más fiables y actualizados que existen respecto al sector turístico de San Sebastián, que son los recogidos por el observatorio turístico de Euskadi del año 2023 y por Eustat (Instituto Vasco de Estadística) el último trimestre de 2022.

Para iniciar el análisis del sector turístico es primordial conocer la contribución del mismo al PIB de la ciudad. Éste indicador es uno de los más significativos y esclarecedores que permite comprobar la importancia de las actividades turísticas en la región.

Analizando el PIB turístico de San Sebastián, (Eustat, 2023) afirma que corresponde al 10.8% del cómputo de las actividades económicas de la ciudad. Conforme al (Plan Director - San Sebastián Turismo, 2018), el porcentaje del PIB turístico de Donostia experimenta un aumento anual constante, interrumpido únicamente por la pandemia.

La veracidad del porcentaje se ha de tomar con pinzas, ya que la dificultad de delimitar la influencia del turismo es muy complicada por la complejidad del sector, por lo que se ésta se debe basar en hipótesis y aproximaciones. A su vez, el efecto de la pandemia sigue presente, ya que a pesar del aumento de la infraestructura y la oferta turística, el valor total respecto al PIB no llega a los niveles previos a la pandemia, no obstante, sí que demuestra la importancia del mismo en el entramado económico.

En cuanto a la situación del sector del alojamiento de Donostia, los datos que se examinan a continuación están basados en el análisis realizado por el (Observatorio Vasco del Turismo, 2023), están actualizados a Julio del 2023 y consideran todos los tipos de alojamientos presentes en la ciudad.

Respecto a las pernoctaciones totales en comparación con el año previo, se observa una subida del 13.67%, aumentando hasta las 1 073 276 estancias. A su vez, las entradas de personas totales acumuladas este 2023 es un 14.38% mayor que el año anterior, situándose en 539 960 los turistas que han pernoctado en San Sebastián el último año.

En relación a la estancia media de los turistas en la ciudad, se establece en 2.34 noches de media para cada turista que llega a San Sebastián.

Para el análisis del sector del alojamiento de San Sebastián del año natural 2022, el estudio se sirve del informe elaborado por el Observatorio de Bilbao, que no analiza exclusivamente la

situación de Bilbao, sino que la compara con los datos de las demás capitales de la comunidad de Euskadi.

Según el (Balance del Turismo en Bilbao 2022), las pernoctaciones totales de los turistas en Donostia fueron de 1 747 541 y el coste medio diario de una noche en la ciudad se situó en los 138.84€.

Es el coste de pernoctación más alto de las tres capitales, una vez se compara con el resto de las ciudades de España, la brecha no hace más que aumentar. Ésto se debe a las políticas turísticas vigentes en San Sebastián, políticas que pretenden alejar a la ciudad de un turismo masificado y alcanzar un tipo de turismo exclusivo.

Es importante destacar que en los parámetros que analiza el estudio del balance turístico de Bilbao, comparan todo los datos obtenidos con los del ejercicio pasado. La mejoría es excelente pero realmente no sirve de gran ayuda, puesto que durante el 2021 todavía las consecuencias de la pandemia en el turismo estaban vigentes e imposibilitaba el desempeño natural de las actividades turísticas.

El desarrollo de las actividades turísticas y la inversión realizada para la mejora de su atractivo turístico, conlleva a que la ciudad albergue y promueva numerosos eventos como festivales musicales y de cine.

Dichos eventos no solo mejoran la calidad de vida de los residentes, sino que en numerosas ocasiones son rentables en sí mismos, lo que a su vez causa que el sector económico se vea reforzado.

El turismo favorece el desarrollo económico en diversos sectores. Una consecuencia directa es su contribución a la economía del comercio minorista. Siendo la ciudad de San Sebastián conocida por su característica artesanía y sus productos alimentarios tradicionales, la mayor afluencia de visitantes y el interés de los mismos fomenta la preservación del comercio local.

Otra característica peculiar del turismo en la región es que éste no se delimita a la San Sebastián, sino que se expande a las localidades cercanas, las cuales, además de beneficiarse de ciertas consecuencias económicas, aportan un valor añadido y potencian el atractivo turístico de la ciudad.

Las estadísticas consultadas y los datos aportados ponen de manifiesto la significativa relevancia del sector turístico en la totalidad del sector económico de San Sebastián. La importancia de la gestión sostenible y la implementación de políticas efectivas respecto al sector turístico resultan indispensables para poder maximizar los beneficios económicos que puede aportar a la ciudad.

### 3.1.2. Beneficios del desarrollo turístico en el sector económico de San Sebastián

A medida que se desarrolla y afianza el turismo en una región, proliferan los beneficios económicos del mismo para la sociedad y la población local. Es tarea de la planificación turística maximizar dichos beneficios focalizándose en los puntos que se presentan a continuación.

El impacto más evidente e inmediato para la población por el aumento de la actividad turística es la generación de empleo. A mayor cantidad de turistas recibidos por un destino turístico, mayor es la cantidad de recursos de todo tipo necesarios para hacer frente a las necesidades, entre ellas el personal cada vez más cualificado que requiere el sector. A raíz del estímulo del crecimiento económico consecuente del turismo, en San Sebastián, al igual que en los destinos turísticos de éxito, se han creado numerosos empleos tanto directos como indirectos como resultado del aumento de la demanda (Ashworth & Page, 2011). Todo ello

conlleva al aumento de PIB local y a que la tasa de desempleo se vea reducida (Brida et al., 2018). Por ello, se puede afirmar que el aumento en el flujo de visitantes impulsa la economía en este caso tanto local como regional, aumentando la inversión en la infraestructura y el comercio.

Otra reacción principal del aumento turístico es la diversificación de la economía en la ciudad de Donostia, viéndose ésta menos expuesta a posibles crisis en otros sectores y a las fluctuaciones económicas mundiales, las cuales no llegarán a causar tanto impacto o verán sus efectos moderados debido a la oferta y demanda turística (Li et al., 2017). Una sólida diversificación económica es primordial para cualquier sociedad, cuanto mayor llegue a ser, mayor es la estabilidad en el largo plazo. Fomenta asimismo la seguridad de las inversiones en los sectores turísticos complementarios como la gastronomía, la cultura y todas las actividades relacionadas.

Como consecuencia inevitable del desarrollo turístico, la población local se ve beneficiada de una inversión significativa en las infraestructuras relacionadas con el turismo y los servicios públicos como son las carreteras, los aeropuertos y el transporte público (Faulkner & Russell, 2016), ya que, debido a la evolución del sector, los servicios públicos son esenciales para convertirse en un destino atractivo y garantizar una experiencia con la que los turistas terminen satisfechos. Por ello, la inversión en las infraestructuras tiene un impacto tangible y positivo en la calidad de vida de la población local.

La labor principal de una buena gestión turística es valerse de la lanzadera del desarrollo turístico para maximizar los puntos favorables que se acaban de desarrollar; a medida que este objetivo se consiga, tanto la satisfacción de los turistas como la calidad de vida de los locales se verá reforzada.

### 3.1.3. Riesgos del desarrollo turístico en el sector económico de San Sebastián

A la par de los beneficios anteriormente mencionados que proporcionan una mayor actividad turística, los riesgos de los efectos negativos aumentan en la misma medida. A la hora de realizar un planteamiento turístico en una región o localidad es primordial tener en cuenta todas las consecuencias y efectos negativos que van a ocasionar a los residentes y tratar de minimizarlos mediante medidas efectivas.

Los efectos positivos del turismo en el empleo y la economía local no son posibles de tachar como desdeñables ni mucho menos, sin embargo es obligatorio analizar a fondo dichos efectos, pues tal y como se observa a continuación, existen elementos subyacentes en los indicadores económicos a tener en cuenta.

La generación de empleo que conlleva el aumento turístico en realidad termina en muchas ocasiones por convertirse en puestos de trabajo temporales y estacionales (Hall, 2019), precarios por naturaleza ya que los trabajadores se ven expuestos a situaciones vulnerables en las que no saben cuándo dejarán de ser necesarios para las corporaciones turísticas. La propia naturaleza de las actividades turísticas conlleva dicha inestabilidad, inseguridad laboral e imposibilidad de planificar a largo plazo para los trabajadores; ya que los picos en la demanda dependiendo de la temporada son muy difíciles de prever.

Es importante ahondar en la estacionalidad propia del sector turístico, para ello es interesante el estudio de (García-Arca, et al., 2019). El volumen de la carga de trabajo de las localidades turísticas está directamente ligada a la demanda turística. Es por ello que los destinos donde el turismo cuenta con un peso significativo en su economía, han de apostar fuerte por desestacionalizar la llegada de turistas, promoviendo atractivos que mitiguen los picos de intensidad.

Los destinos turísticos que experimentan un crecimiento repentino conllevan ciertos riesgos según (Song et al., 2012). Sobre todo aquéllos cuyos organismos reguladores no han realizado una minuciosa planificación al respecto. Pues, además de no dar una respuesta satisfactoria a las necesidades de los turistas, pueden llegar a presentar una dependencia económica importante respecto al sector, y cualquier alteración en la demanda turística tendría un gran impacto en la población local.

Una subida descontrolada de la actividad turística también puede verse reflejada en la presión sobre los precios y el coste de la vida de los locales según (Dredge & Gyimóthy, 2015). La vida en la ciudad requiere de un mayor poder adquisitivo a medida que la cantidad de bienes y servicios demandados aumenta por el flujo turístico. La inversión privada en hoteles, pensiones y todo tipo de alojamientos turísticos, aumenta la presión ejercida sobre el mercado inmobiliario, obligando al desplazamiento de los residentes hacia otras localidades en busca de viviendas más accesibles (Choi et al., 2017).

En los últimos años, las viviendas de uso vacacional han tenido un aumento muy importante (Plan Director - San Sebastián Turismo, 2018), debido principalmente al rédito económico que presentan. Dicho aumento influye de manera notable sobre el modelo urbanístico de la ciudad; presenta aspectos positivos a tener muy en cuenta, como pueden ser la dinamización del mercado inmobiliario y un aumento en sectores de equipamiento, construcción, decoración... Pero a su vez, las viviendas turísticas aumentan de forma extraordinaria los ya saturados mercados inmobiliarios de los destinos turísticos exitosos, por lo que la preservación de los mismos es una tarea fundamental para el bienestar de la población e impedir la temida "turistización".

Como consecuencia del aumento de recursos destinados al sector turístico, (Choi et al., 2017) afirman que puede llegar a darse un desplazamiento de actividades económicas tradicionales y una reducción de la diversidad económica, reduciendo la inversión y la atención prestadas a sectores y actividades como la agricultura y la manufactura.

Dejando a un lado los evidentes beneficios económicos derivados del desarrollo turístico, los riesgos económicos que se presentan han de ser previamente considerados y establecer una regulación que los minimice en la medida de lo posible. Resulta fundamental desarrollar estrategias centradas en la diversidad económica, limitar el aumento del coste de vida para los residentes y tratar de conseguir que el impacto de la estacionalidad turística sea el menor posible. En caso de que la planificación y la regulación turística sean exitosas, la población local podrá beneficiarse y disfrutar del desarrollo turístico al que se ven expuestos. En caso contrario, sufrirán de primera mano y sin que puedan hacer nada al respecto las consecuencias del mismo.

### 3.2. Impacto sociocultural del turismo en San Sebastián y Gipuzkoa

Se ha de entender el impacto sociocultural como la alteración de la sociedad y por ende la variación de la forma de vida habitual de los residentes de las localidades receptoras.

Al igual que la mayoría de estudios que analizan el impacto económico lo hace desde un prisma positivo, en el caso de las consecuencias socioculturales la mayoría lo hacen desde un punto de vista negativo ya que, según éstos existe el peligro de que las sociedades emisoras que tienen modelos estandarizados exporten sus arquetipos hacia otras que poseen un valor cultural propio. Si este cambio se da con una excesiva rapidez puede llegar a causar una pérdida en el sentimiento cultural propio.

### 3.2.1. Cambios en la identidad y cultura local

Siendo la identidad y el sentimiento vasco tan importantes para la población local, el impacto que el turismo puede tener en él cobra todavía más importancia si cabe. Los cambios que el turismo produce y conlleva respecto a la identidad es un tema que está creciendo en interés para los eruditos turísticos. Vamos a basarnos en diferentes estudios que abordan el tema desde distintas perspectivas, con el fin de identificar los riesgos y beneficios principales y las implicaciones del aumento turístico y la afluencia de visitantes a la región vasca.

El estudio realizado por (Cohen, 2015) subraya y da mucha importancia a la influencia que el turismo tiene sobre la cultura local y cómo puede llegar a alterar la identidad de la misma. Argumenta que, a raíz de la adaptación que llevan a cabo las comunidades receptoras requeridas en su mayoría por las expectativas de los turistas, se puede llegar a crear una imagen estereotipada de la población local y la pérdida de la autenticidad cultural.

A su vez el libro publicado por (Urry, 2012) titulado "The Tourist Gaze 3.0" ahonda en el mismo tema con una perspectiva similar. Crea el término "mirada turística" al cual atribuye la capacidad de transformar las tradiciones y culturas locales debido al cambio que sufren por satisfacer las necesidades de los turistas.

Otro estudio relacionado con el tema realizado por (García-Álvarez y Díaz-Sánchez, 2020) analiza el caso concreto de Girona en España para dar un ejemplo claro de cómo el turismo influye en la transformación del patrimonio cultural de las localidades receptoras. El estudio dictamina que, debido a las adaptaciones realizadas por los destinos turísticos por el aumento de las actividades turísticas, pueden darse cambios sustanciales en materia de la gestión de los patrimonios culturales, primando el rédito económico sobre la preservación del mismo. El estudio realza la importancia de buscar y encontrar la armonía entre el beneficio económico y la sostenibilidad cultural de las localidades receptoras.

Por último, es necesario recalcar los cambios que sufren los destinos turísticos debido a las representaciones de las identidades culturales receptoras para más tarde transmitirlos a los turistas. Según el artículo publicado por (Graburn, 2012), la identidad cultural corre peligro de transformarse y desfigurarse cuando esta misma se exagera o simula al concebirse deliberadamente para el disfrute turístico (claro ejemplo de los indios americanos). Susodicho artículo enfatiza la preservación natural de la identidad local desde la planificación turística.

Considerando las consecuencias observadas en el patrimonio social y cultural en los destinos turísticos, los diversos estudios apuntan en la misma dirección: la adaptación por parte de las comunidades locales es necesaria ante la transformación que van a experimentar por las expectativas de los turistas. Sin embargo, es necesario considerar hasta qué punto pueden llegar las implicaciones de dichos cambios, así como una sólida planificación previa, buscando un equilibrio entre los beneficios y la sostenibilidad cultural.

### 3.2.2. Relaciones entre turistas y residentes

La relación entre los residentes de los destinos turísticos y los turistas son unos de los aspectos primordiales a la hora de tratar sobre el impacto turístico. Puesto que son muchísimos los avances y cambios que se pueden llegar a dar en las sociedades receptoras pero, a su vez, los desafíos que plantea son significativos. A continuación, vamos a basarnos en cuatro estudios que analizan casos concretos en diferentes partes del mundo y se centran en aspectos distintos sobre las relaciones entre los turistas y los residentes.

El primer estudio analizado, redactado por (Hall, 2017) observa las relaciones entre los residentes y los turistas en un destino Australiano. El autor identifica de forma adecuada las oportunidades que las interacciones entre turistas y locales conllevan, así como los retos de las mismas. Por ello reivindica la importancia de la gestión de los órganos pertinentes en cada situación para promover la participación local en el turismo y de esta manera impulsar las relaciones positivas y minimizar los efectos negativos.

Según el estudio llevado a cabo por (Gursoy et al. 2016), examina la percepción de los residentes hacia el turismo en un destino litoral Turco. En este caso concreto, los beneficios económicos que conlleva el turismo en la región causan que la percepción respecto al turismo sea positiva, a pesar de los desafíos que son la congestión y los aumentos en los precios que están sufriendo y que afectan de manera negativa en cuanto a la calidad de vida de los locales.

El estudio llevado a cabo por (Wang et al. 2019) también examina dicha relación entre los turistas y los residentes pero en este caso en un destino Chino. El estudio de Wang da un poco la vuelta al hecho en cuestión y aborda la satisfacción de los turistas como consecuencia de la actitud de los residentes. En el caso concreto que estudia, afirma que la actitud, en este caso positiva, que los residentes presentan hacia los turistas aumenta la satisfacción de estos últimos, promoviendo la lealtad de los mismos y aumentando la intención tanto de regresar como recomendar el destino turístico en cuestión. Por eso resalta y da mucha importancia al hecho de cultivar relaciones positivas y constructivas entre ambos grupos.

Por otra parte, (Andriotis y Agiomirgianakis, 2014) presentan un enfoque distinto. Ambos afirman que en el impacto turístico en Creta, las características culturales y socioeconómicas influyen fuertemente en la percepción y las actitudes de los residentes respecto al turismo. Su dependencia económica juega un papel importante en la relación entre locales y visitantes. Por eso, manifiestan que para comprender la relación entre ambos grupos en una región en concreto se han de primero estudiar las situaciones socioeconómicas y culturales.

Como consecuencia del análisis de los estudios en diferentes localidades de todo el mundo, queda en evidencia la importancia de desarrollar estrategias efectivas en materia de gestión turística con el fin de primero identificar los problemas que las relaciones entre turistas y residentes pueden causar en el destino turístico para después, maximizar las oportunidades asociadas a dichas interacciones. Todo ello con el fin de alcanzar una convivencia sostenible y satisfactoria

### 3.2.3. Preservación del patrimonio cultural

Salvaguardar las tradiciones y el patrimonio cultural de un destino turístico ante los cambios que produce el desarrollo turístico en una determinada región debería de ser un pilar fundamental a la hora de plantear la gestión turística.

Es evidente que el turismo es una plataforma excelente para promover la identidad única de Donostia y las tradiciones vascas, ya que gracias a los festivales, los eventos culturales y la cantidad de museos que tienen a su disposición, los turistas llegan a tener la oportunidad de conocer y sumergirse en la cultura vasca. Por ello, gracias al turismo tanto la cultura como el patrimonio local pueden salir reforzados (Getz, 2008), lo que conlleva a que aumenten las propuestas e iniciativas de preservarlas.

El artículo de (Navarro et al., 2018) ahonda en la implementación tanto para las comunidades locales como para los turistas de programas educativos que impulsen la valoración y el respeto hacia el patrimonio cultural. Mediante la educación, así como la sensibilización de todos los grupos que afectan al entorno, se debe tratar de alcanzar una mayor concienciación y comprensión. Ésto, debería conducir a una mejor preservación de los entornos que mayor peligro pueden llegar a tener.

Es decir, tal y como afirma el estudio de (Barrutia-Guenaga et al., 2019), es necesaria la implementación de políticas de conservación que abogan por la promoción de un turismo culturalmente consciente, que valore y respete la herencia cultural de la región.

A pesar del riesgo de la pérdida de la identidad local, es igual de importante valorar los efectos positivos que conlleva el aumento turístico para la cultura e ideales locales. Efectos tales como la modernización de las sociedades receptoras y la divulgación de conceptos y roles occidentales como la igualdad de sexos o la modernización son aspectos que se han de potenciar a la par que se han de salvaguardar las tradiciones locales.

En resumen, para la preservación cultural la gestión turística ha de implicarse en el desarrollo de programas de educación y sensibilización dirigidos a los visitantes, así como el fomento de la participación de la comunidad local en la toma de decisiones relacionadas con el turismo.

### 3.3. Impacto medioambiental del turismo en San Sebastián y Gipuzkoa

Es de vital importancia percatarse que una gran parte o la mayoría de los atractivos turísticos naturales suelen formar parte de entornos ambientales peculiares que suelen ser frágiles o especialmente sensibles ante el exceso de las presiones ambientales derivadas de las actividades turísticas.

Tradicionalmente se primaba el beneficio económico sobre la preservación de dichas peculiaridades, pero a medida que las preocupaciones ambientalistas de la sociedad han ido en aumento, la preocupación por salvaguardar dichos destinos ha sufrido un gran incremento.

(Picornell, 1993) identifica tres estados o dinámicas entre el desarrollo de las actividades turísticas y el medioambiente.

- La indiferencia: es identificada cuando el turismo no tiene un impacto notorio en el medioambiente
- La simbiosis: sería la situación ideal para el medioambiente, producida cuando las actividades turísticas contribuyen a la preservación del medio natural y se convierte en su principal recurso
- El conflicto: se identifica cuando existe una sobreexplotación que causa una contaminación para el medioambiente del destino turístico, se define como una dinámica nociva tanto para las actividades turísticas como para el medio, porque a pesar de ser contradictorio, las actividades turísticas basadas en el medio natural no serán sostenibles a largo plazo si continúa el sobreexplotamiento, y a su vez, el medio natural terminará siendo consumido por dichas actividades turísticas.

#### 3.3.1. Evaluación de los impactos ambientales

Debido al innegable incremento de las actividades turísticas registradas en la ciudad de San Sebastián estos últimos años, son varias las voces críticas que expresan preocupación (más tarde veremos si fundamentada o no) por el impacto medioambiental que dicho incremento puede llegar a tener. Es primordial tratar de evaluar las consecuencias que el aumento de la actividad puede llegar a presentar en el entorno natural para, en caso de ser necesario, contrarrestar dichas consecuencias en base a un plan de acción previamente elaborado que permita tomar las medidas correspondientes.

Un aumento en la afluencia de turistas casi siempre conlleva a una mayor demanda de recursos naturales, principalmente agua y energía, originando una presión en la disponibilidad o calidad de los mismos (Smith, 2017). A la hora de plantear y abordar el desafío que se plantea, una gestión adecuada de los recursos disponibles es fundamental; en el caso concreto del País Vasco, un estudio llevado a cabo por (Barrutia-Guenaga et al., 2019), afirma que desde los órganos pertinentes se han implementado políticas que promueven la gestión efectiva de los recursos disponibles, limitando el acceso a las áreas sensibles y fomentando las prácticas turísticas responsables. Este tipo de medidas suele buscar preservar la diversidad biológica y mantener los paisajes naturales propios de las regiones lo menos alteradas posibles, buscando minimizar los efectos adversos que el turismo irresponsable puede llegar a tener en ellas.

Otro de los aspectos principales que se han de valorar a la hora de plantear un posible cambio significativo en la afluencia o en el cambio de las prácticas turísticas de una región es la sostenibilidad que se tiene en las infraestructuras turísticas; o más bien la carencia de las mismas para poder solucionarlas, porque una demora o un abandono en la gestión de las mismas puede llegar a acarrear serios problemas a la calidad de vida de los residentes y de los turistas.

El aumento turístico requiere inevitablemente una mayor disponibilidad en materia de alojamientos, transportes y servicios turísticos y genera mayor cantidad de residuos (Calomarde, Martínez, & Navarro, 2019). Para hacer frente al incremento de las necesidades, es necesario llevar a cabo una planificación previa adecuada, situando el foco en tres aspectos principales: promocionar siempre que sea posible el uso de la eficiencia energética, priorizar los materiales sostenibles a pesar del mayor coste que suelen presentar e implementar medidas adecuadas para el correcto reciclaje y la correcta gestión de residuos.

Queda en evidencia que el aumento del turismo en Donostia puede llegar a tener un impacto medioambiental considerable. Para minimizarlo, una adecuada y eficaz gestión es necesaria. Son dos los pilares fundamentales en los que se debería de basar dicha gestión:

- La adecuada gestión de los recursos naturales disponibles
- La sostenibilidad de las infraestructuras ligadas al turismo

Para poder llevar a cabo dicha gestión, a la hora de planificarla se debería de contar con todos los actores (públicos y privados) que se involucran en las actividades turísticas. Un enfoque integral y colaborativo debe de ser el pilar sobre el que basar la planificación para poder llegar a tener un desarrollo turístico sostenible en la ciudad de San Sebastián.

### 3.3.2. Conservación y gestión de recursos naturales

A continuación, vamos a analizar estudios con diferentes perspectivas que resaltan la importancia de proteger el patrimonio natural de un entorno.

La correcta gestión de los recursos naturales al objeto de asegurar su conservación a largo plazo debería de ser igual o incluso más importante que la del desarrollo turístico. No se debería de buscar maximizar el rédito del turismo sin preservar los recursos naturales propios de una región. La presión sobre los ecosistemas locales suele aumentarse acorde con el aumento de la actividad turística, llegando a poner en peligro los ecosistemas locales. A continuación examinaremos estudios que plantean cómo se han de proteger las áreas sensibles y cómo se debe promover la educación ambiental y las prácticas turísticas responsables.

Un informe publicado por (Unesco, 2015) destaca y prioriza proteger los entornos naturales, al igual que los lugares de importancia histórica y cultural para los residentes con el fin de que

su preservación a largo plazo esté lo más garantizada posible frente a las transformaciones que conlleva el aumento turístico. Para ello, recomienda impulsar la participación de los actores locales en la conservación y la planificación turística, buscando un equilibrio entre la atracción turística de los entornos naturales y la correcta preservación de los mismos.

En el caso concreto de Gipuzkoa, siendo la provincia poseedora de hermosos y naturales parajes, un estudio publicado por (Salaberria y Beloki, 2016) subraya la importancia de considerar la conservación del patrimonio propio de la tierra a la hora de plantear la planificación turística. Después de analizar los desafíos y las oportunidades que plantea la correcta gestión del patrimonio, ellos también destacaron la importancia de involucrar y hacer partícipe a la población local en la preservación del patrimonio natural que pueden llegar a considerar suyo.

Cambiando un poco el ángulo de la conservación del patrimonio natural, el estudio realizado por (Gómez et al., 2019) estudia la percepción turística de los bienes naturales en los destinos turísticos costeros y de cómo estos influyen directamente en la satisfacción de los visitantes. El patrimonio natural adquiere mayor importancia si cabe en dichos destinos, llegando a ser el elemento fundamental sobre el que gira prácticamente la totalidad de la actividad turística. En estos casos, desde la planificación turística debería primar la búsqueda de la conservación y protección, sin caer en una sobreexplotación que pueda causar daños irreversibles al entorno natural.

Como la mayoría de los efectos que causa el aumento de las actividades turísticas, la concienciación ambiental se puede fortalecer mediante la sensibilización y la educación. A continuación se muestran dos estudios que así lo afirman.

Según (García-Arca et al., 2019) se deben promover programas centrados en la educación ambiental dirigidos tanto a turistas como a residentes para así concienciarlos sobre las amenazas que sufren los diferentes ecosistemas y a su vez conocer las medidas que ellos pueden adoptar para minimizarlas.

En línea con ese hilo argumentativo, (Hospers, 2018) afirma que el comportamiento responsable de los locales y los turistas depende en gran parte de la sensibilización y la educación que se les ha brindado. A mayor formación, mayor importancia se otorgará a los ecosistemas y la biodiversidad con las que estén en contacto.

Como conclusión, mitigar el impacto medioambiental del turismo en San Sebastián es primordial para la conservación de sus recursos naturales. Para ello, las estrategias clave han de ser: proteger las áreas sensibles, promover actividades turísticas responsables, otorgar el espacio que merecen a la concienciación y la educación ambiental para todos los actores involucrados, con el fin de encontrar el equilibrio entre la preservación y el desarrollo del turismo.

### 3.3.3. Medidas de mitigación y protección del entorno

A continuación, se examinarán las principales medidas de mitigación indispensables para proteger y contrarrestar los impactos que el turismo realiza en el medioambiente así como las posibles estrategias y políticas que se pueden implementar. El objetivo principal debe ser el de preservar la biodiversidad inherente en San Sebastián y garantizar su sostenibilidad lo máximo posible.

Un apartado fundamental para prevenir la cantidad de residuos producidos por el aumento del turismo y que la capacidad local para hacerle frente pueda llegar a verse comprometida, es la

gestión adecuada de dichos residuos. Es evidente que, a mayor afluencia de turistas, mayor cantidad de residuos son generados. De ahí la importancia en la implementación de políticas que garanticen los recursos necesarios para mitigar los efectos adversos y así proteger el entorno.

Con ese objetivo en mente, el estudio de (García-Arca, Brea-García, & Campos-Soria, 2019) se centra en la correcta gestión de los recursos como medio principal para su conservación. Una idea interesante que plantean es involucrar además de los turistas, a los proveedores de servicios en la adopción de planteamientos centrados en la sostenibilidad. Mediante la búsqueda de la reducción del consumo del agua y la energía, la correcta gestión de los residuos y priorizar los productos locales y de temporada, afirman que todos los componentes del turismo deben buscar reducir la presión sobre los recursos de la región y buscar un equilibrio entre el entorno y la actividad turística.

Respeto a la gestión de los residuos, el estudio de (Diniz, Carvalho, & Costa, 2020) aporta una visión complementaria y apunta una serie de medidas que se pueden adoptar: la implementación de políticas centradas en la separación y el correcto reciclaje de los materiales, promover el uso de envases reutilizables y concienciar a los turistas sobre la reducción de los residuos que pueden llegar a producir, todo ello con el fin de disminuir la contaminación que puede llegar a causar el turismo.

Otro aspecto importante es la protección y la adecuada conservación de un bien preciado como lo es el agua. El estudio de (Gómez-Navarro et al., 2021) nos alerta de los peligros del uso excesivo del agua por parte de los componentes turísticos (tanto visitantes como la propia industria turística) que pueden terminar por consumir los recursos hídricos y por tanto terminar afectando a los delicados ecosistemas acuáticos de la región. Para prevenir estos efectos, el uso eficiente y la conservación del agua por parte de la industria turística debe ser primordial, así como la concienciación y el desembolso, implementando las tecnologías existentes para el ahorro del agua.

Otro elemento esencial según lo afirmado por (Alberdi-Pons et al., 2021) es promover el uso de las energías renovables en todos los casos en los que sea posible. El sector turístico dependiendo de los atractivos de la región y el tipo de turismo que se plantea puede llegar a consumir una cantidad energética importante. Por ello, los autores aseguran que conviene transicionar y prescindir del uso de energías de fuentes no renovables, porque en la mayoría de ocasiones para la obtención de las mismas se emiten una gran cantidad de gases de efecto invernadero. A su vez, se ha de apostar por reducir la huella de carbono en el sector turístico, apostando lo más fuerte posible por instalar paneles solares y fomentar el uso de los vehículos eléctricos. De esta manera se reducen los efectos adversos en el sector turístico. Las medidas y políticas que promueven la transición hacia un sector más sostenible deben primar para poder llegar a tener un turismo equilibrado.

Finalmente, el último pilar principal que se debe proteger por encima del desarrollo turístico sin control es la protección tanto de la fauna como de la flora local. El estudio en el parque natural de Aizkorri-Aratz (Alday et al., 2021), afirma que tanto la ciudad de San Sebastián como la región de Gipuzkoa son poseedoras de una diversidad de ecosistemas únicos, que evidentemente deben de ser preservados. Para ello otorgan una serie de guías con las que mitigar los efectos del turismo: delimitar las áreas protegidas, promover la práctica de la observación responsable de la naturaleza y dirigir la educación ambiental a los turistas. En el estudio aseguran que dichas medidas han sido consideradas por los organismos e implantadas con éxito, todo para conservar y garantizar la biodiversidad y la integridad presente en los singulares ecosistemas locales.

Siguiendo el mismo hilo argumental, el estudio realizado por (Barrutia-Guenaga, Mugica-Mondragon, & Jimenez-Zarandona, 2019) analiza las medidas principales que se han de tomar por los organismos pertinentes para preservar los ecosistemas locales y minimizar la degradación de los recursos naturales de un destino turístico una vez que aumenta la presión

originado por el incremento de la actividad turística. Los autores defienden que limitar el acceso de los turistas a las áreas que se deben proteger permite conservar los hábitats que son frágiles; y que mediante la regulación del flujo de visitantes, se puede conseguir que la calidad de la experiencia para los turistas se mantenga y a su vez proteger dichas áreas naturales.

En resumen, se pone de manifiesto la necesidad de contrarrestar los efectos negativos que acarrea el aumento del turismo en el medioambiente en Donostia y en Gipuzkoa, más aún teniendo en cuenta la riqueza del mismo en la región. Para ello se ha de planificar el desarrollo turístico centrado en cuatro pilares:

- Valorar el patrimonio de la forma más precisa posible.
- Concienciar del conjunto de agentes que toman parte en él, fomentando la educación de los mismos.
- Contar con la participación de las comunidades locales en la planificación.
- Otorgar a la preservación del patrimonio natural el sitio que merece y la importancia que debe tener en el mismo.

Además, para mitigar los efectos adversos, las políticas deben asegurarse de la correcta gestión de los residuos y conservación del agua, así como de buscar la protección de la fauna y flora local y apostar fuerte por las energías renovables. El objetivo debe ser el de preservar los inestimables recursos presentes en la región para las generaciones futuras, a través del respaldo de políticas que se ajusten a ello.

## 4. Planteamiento turístico de San Sebastián

Hasta ahora se ha analizado el estado del sector turístico de San Sebastián, así como dónde y cómo impacta el desarrollo del turismo. El estudio ha comenzado afirmando que el sector es un fenómeno claramente complejo donde existen una infinidad de factores que influyen y moldean su funcionamiento y que las consecuencias del desarrollo del mismo varían dependiendo de la localidad, a continuación, se resumen los puntos principales del impacto turístico y se procede al estudio del plan turístico vigente en San Sebastián.

Conforme a la visión más tradicional del desarrollo turístico es evidente que era el punto de vista económico el que predominaba y primaba por encima de las demás variables, mayormente debido a que los análisis fueron realizados en su mayoría por economistas. Con el paso de los años otros campos de estudio como la antropología, la sociología y la geografía cobraron más importancia y comenzaron a valorarse las variables ambientales y socioculturales propias del desarrollo turístico.

En conclusión, para llevar a cabo un análisis completo que valore el impacto que el turismo puede llegar a tener, es necesaria una precisa evaluación del impacto económico, sociocultural y ambiental para, a posteriori, realizar la planificación y el plan turístico que mejor se amolde a la localidad o estado que se examina (Mathieson-Wall, 1982).

### 4.1. Percepción de los residentes sobre el turismo en San Sebastián

Se ha llevado a cabo una encuesta que ha sido respondida por 73 habitantes de San Sebastián y los pueblos colindantes con el objetivo de conocer la percepción que tienen respecto a las actividades turísticas de Donostia.

#### 4.1.1. Cómo y por qué se ha planteado la encuesta

Son 26 las preguntas de la encuesta, a continuación se dividen en distintos grupos dependiendo del tema sobre el que tratan.

Las primeras tantean la percepción general del turismo de los encuestados y el conocimiento que tienen sobre el sector:

- Percepción del aumento del turismo en San Sebastián
- Importancia del turismo en el PIB de la ciudad
- Conocimiento sobre el plan turístico
- Conocimiento sobre las directrices del turismo

Después de seleccionar los aspectos más importantes de las diferentes consecuencias del impacto turístico presentes en San Sebastián, se han dividido en distintos grupos. A su vez cada sección puede constar de más de una pregunta dependiendo de la complejidad.

Impacto económico:

- Sector Inmobiliario en San Sebastián
- Transporte disponible en la ciudad

Impacto sostenibilidad sociocultural

- Cambio en el patrimonio cultural
- Suficiencia de las medidas
- Identidad local

### Impacto sostenibilidad medioambiental

- Cambio en el patrimonio natural
- Suficiencia de las medidas

La encuesta finaliza con tres preguntas destinadas a conocer la opinión y la percepción general del sector turístico.

- Aportación del turismo a San Sebastián
- Importancia del sector en el devenir de la ciudad
- Valoración de la gestión turística

### 4.1.2. Resultados

Gráfico 1 ¿Ha percibido un aumento del turismo en la ciudad?

73 respuestas

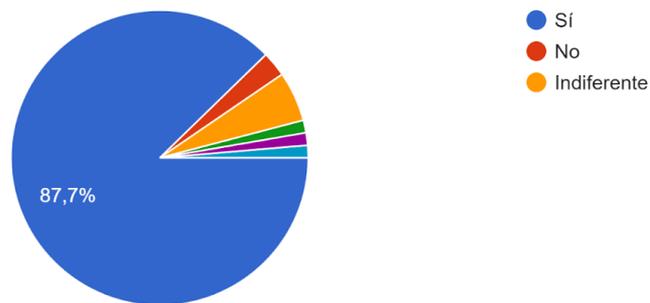


Gráfico 2 ¿Cuánto cree que supone el turismo en el total del PIB (producto interior bruto) de San Sebastián?

71 respuestas

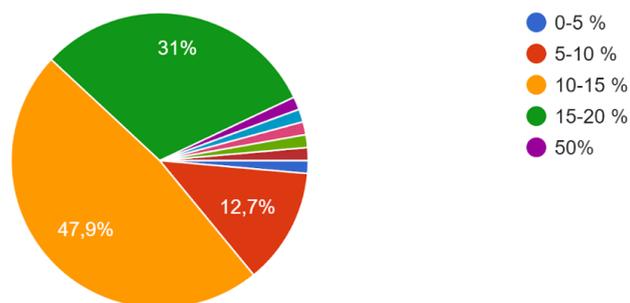


Gráfico 3

En cual de las siguientes categorías coloca: la generación de empleo del turismo en San Sebastián  
72 respuestas

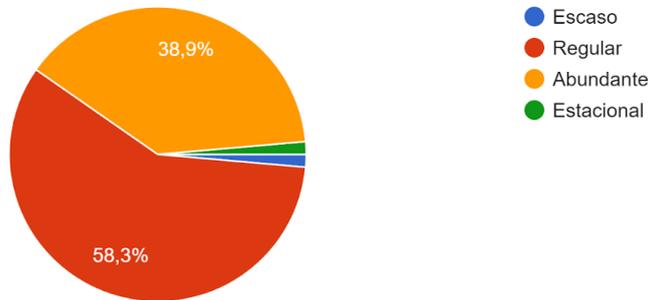


Gráfico 4

Alojamiento turístico disponible, ¿considera que es suficiente?  
73 respuestas

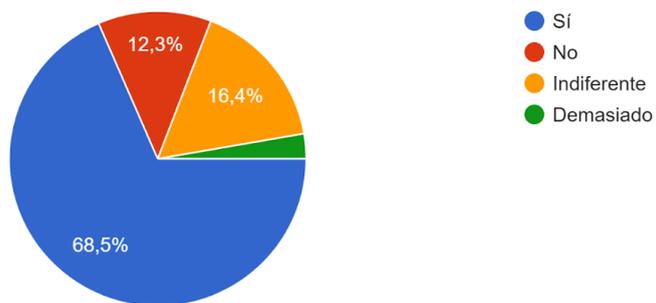


Gráfico 5

Alojamiento para la población local, ¿considera que hay lo suficiente?  
73 respuestas

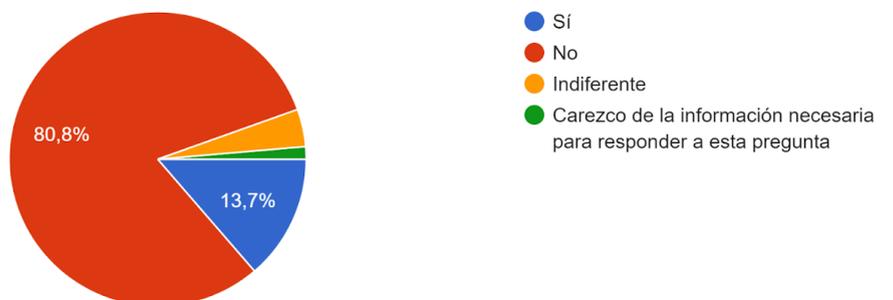


Gráfico 6

Alojamiento para la población local, ¿considera que es económicamente accesible para la población local?

73 respuestas

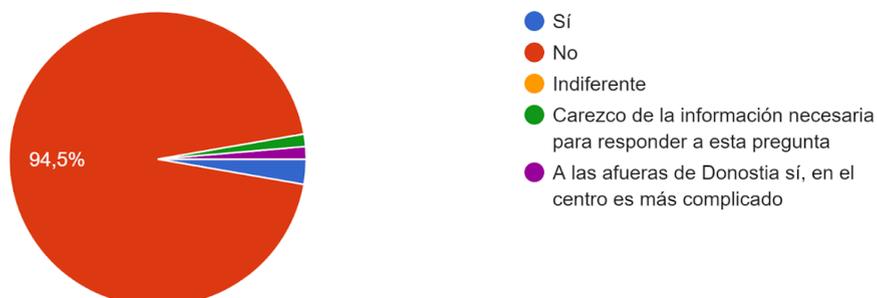


Gráfico 7

En caso de que considere que no hay el alojamiento suficiente, considera que el desarrollo turístico, con el aumento de las viviendas vacacionales y los alojamientos turísticos está jugando un papel importante en dicha escasez de viviendas?

72 respuestas



Gráfico 8

En caso de que considere que el alojamiento que hay no es accesible para la población local, considera que el desarrollo turístico, con el aumento de las viviendas vacacionales y los alojamientos turísticos está jugando un papel importante en dicha barrera de entrada económica a las viviendas?

72 respuestas

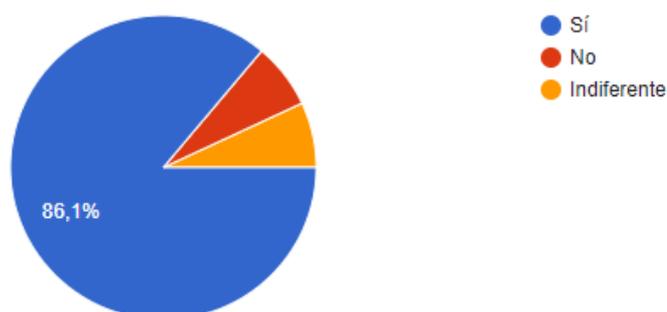
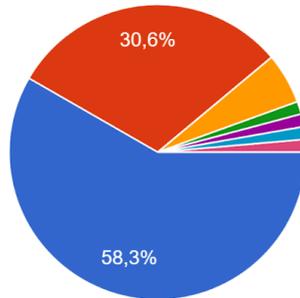


Gráfico 9

Transporte público y privado tanto con fines turísticos como locales, ¿considera que hay la cantidad suficiente?

72 respuestas

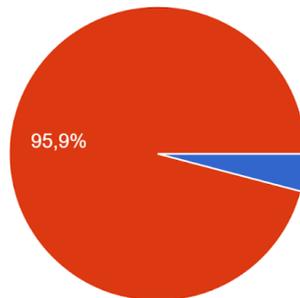


- Sí
- No
- Indiferente
- La vez que estuve me pareció que el sistema de transporte público era ade...
- Locales si y para el turismo aparcamientos en las afueras del cent...
- Si, salvo en hora punta o eventos especiales.
- Autobús, topo y tren suficiente. Taxi e...

Gráfico 10

El plan turístico de Donostia 2017-2021 que ha marcado las directrices a seguir, ¿lo conoce?

73 respuestas

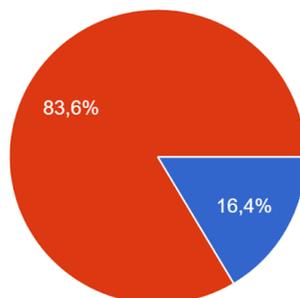


- Sí
- No

Gráfico 11

Las políticas y estrategias de desarrollo turístico principales para la ciudad, ¿ha oído hablar de ellas?

73 respuestas

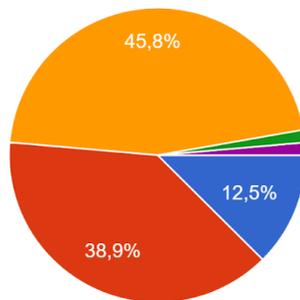


- Sí
- No

Gráfico 12

¿Considera que se está buscando la sostenibilidad social?

72 respuestas

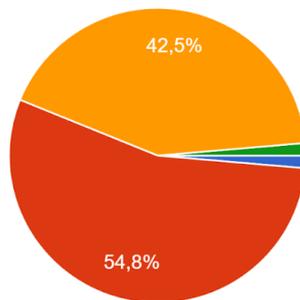


- Sí
- No
- Carezco de la información necesaria para responder esta pregunta
- Carezco de la información necesaria para responder a esta pregunta
- Indiferente

Gráfico 13

¿Considera que se está logrando dicha sostenibilidad social?

73 respuestas

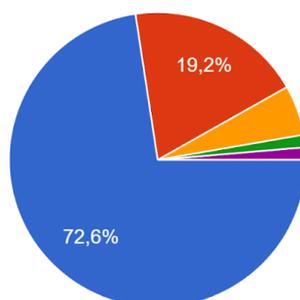


- Sí
- No
- Carezco de la información necesaria para responder esta pregunta
- Carezco de la información necesaria para responder a esta pregunta

Gráfico 14

A raíz del aumento turístico, cree que ha habido un cambio en la identidad y cultura local?

73 respuestas

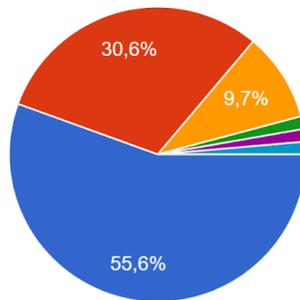


- Sí
- No
- Indiferente
- Carezco de la información necesaria para responder a esta pregunta
- Los precios han aumentado mucho impidiendo a la población local alternar por el centro y la parte vieja

Gráfico 15

¿Cree que peligra dicha identidad local?

72 respuestas

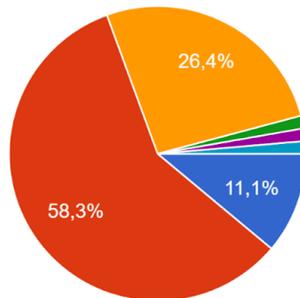


- Sí
- No
- Carezco de la información necesaria para responder esta pregunta
- Carezco de la información necesaria para responder a esta pregunta
- El arraigo de la población es muy fuerte y las tradiciones están muy vivas
- Indiferente

Gráfico 16

¿Se está haciendo lo suficiente para protegerla?

72 respuestas

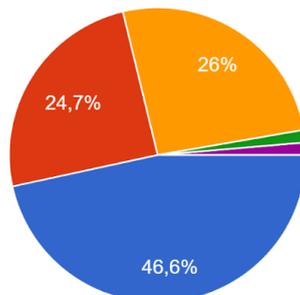


- Sí
- No
- Carezco de la información necesaria para responder esta pregunta
- Carezco de la información necesaria para responder a esta pregunta
- No es necesario
- Indiferente

Gráfico 17

Relaciones entre turistas y residentes, ¿considera que son beneficiosas?

73 respuestas



- Sí
- No
- Indiferente
- El intercambio cultural es beneficioso para todas las partes
- Según la situación del residente

Gráfico 18

Relaciones entre turistas y residentes, ¿considera que tal y como se dan hoy en día son sanas?  
72 respuestas



Gráfico 19

¿Considera que se está buscando la sostenibilidad medioambiental?  
73 respuestas



Gráfico 20

¿Considera que se está logrando dicha sostenibilidad medioambiental?  
72 respuestas

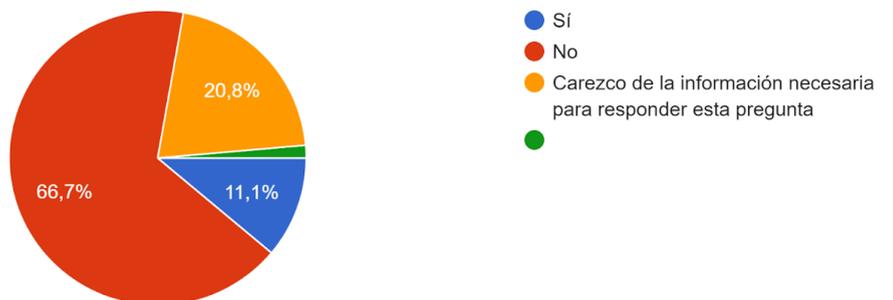
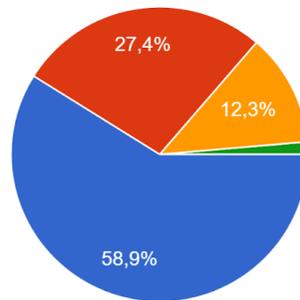


Gráfico 21

¿Cree que ha habido un cambio en el patrimonio cultural y natural de San Sebastián?

73 respuestas

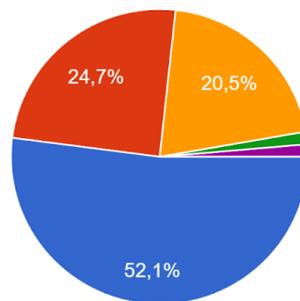


- Sí
- No
- Indiferente
- Carezco de la información necesaria para responder a esta pregunta

Gráfico 22

¿Cree que pelagra dicho patrimonio cultural y natural?

73 respuestas

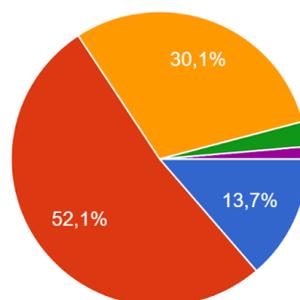


- Sí
- No
- Carezco de la información necesaria para responder esta pregunta
- Carezco de la información necesaria para responder a esta pregunta
- Indiferente

Gráfico 23

¿Se está haciendo lo suficiente para protegerlo?

73 respuestas



- Sí
- No
- Carezco de la información necesaria para responder esta pregunta
- Indiferente
- Carezco de la información necesaria para responder a esta pregunta

Gráfico 24

¿Considera el turismo beneficioso para la población local?

73 respuestas

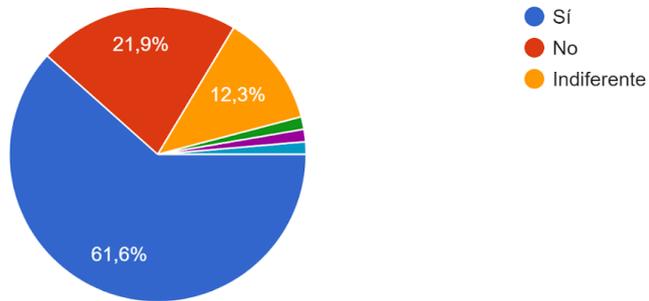


Gráfico 25

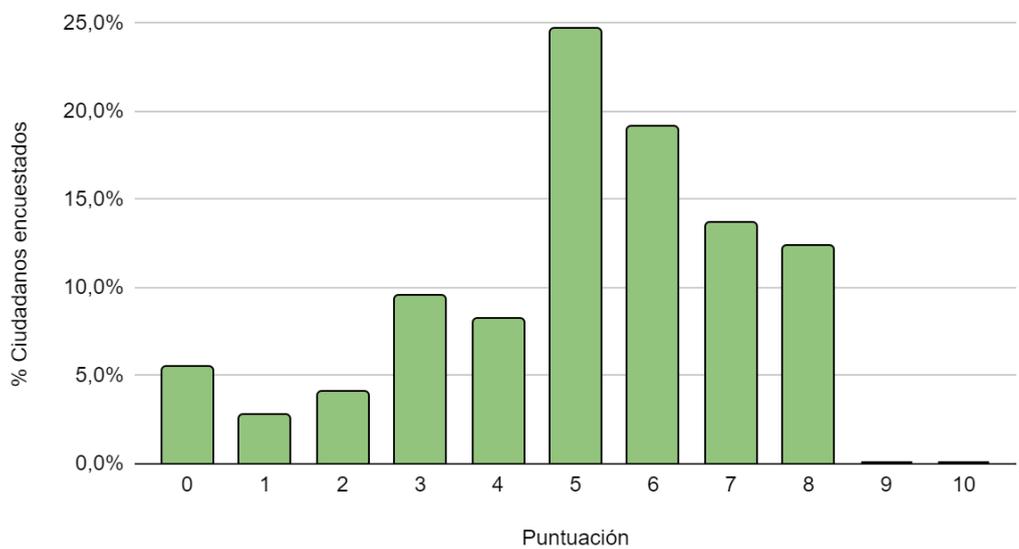
¿Considera el turismo necesario para el futuro de San Sebastián?

73 respuestas



Tabla 1

Valoración de la gestión turística en San Sebastián



#### 4.1.3. Conclusiones de la encuesta realizada

La primera respuesta que vamos a analizar es la valoración total de la gestión del turismo en la ciudad de San Sebastián en una escala del 0 al 10. (Pregunta 26).

A continuación se muestra una tabla con la puntuación otorgada y la cantidad total de respuestas a cada puntuación.

Puntuación	Cantidad
0	4
1	2
2	3
3	7
4	6
5	18
6	14
7	10
8	9
9	0
10	0

El 52% de los encuestados ha asignado una nota que varía entre el 4 y el 6, por lo que para la mayoría de los mismos la gestión no se destaca ni por su buena ni mala labor.

A su vez, el 26% ha otorgado notas iguales o superiores al 7, catalogando la gestión como muy buena.

En el caso de los extremos, es evidente que la mayoría de los participantes atribuye valores sumamente negativos a la gestión turística, ninguno de los encuestados ha otorgado ningún excelente (entiéndase como 9 o 10) a la gestión, en cambio, la suma total de los valores 0-1-2 es del 12%.

Examinando la valoración de la gestión, las siguientes preguntas se realizaron con el fin de constatar el conocimiento de los encuestados sobre las estrategias y las políticas turísticas vigentes en la ciudad.

En el cómputo de la décima respuesta, la práctica totalidad de los encuestados, el 95%, afirmó que no tenía conocimiento sobre el plan turístico de San Sebastián.

De igual forma, en la undécima pregunta, el 83.6% afirmó que no tenía ningún tipo de conocimiento sobre las políticas y las estrategias que se han planteado para regular el turismo, en contraste con el 16.4% que sí ha oído hablar sobre ellas.

Profundizando en el conocimiento del sector turístico de los encuestados, la tercera pregunta divide en cuatro rangos de porcentajes la participación del turismo en el PIB de San Sebastián

(0-5, 5-10, 10-15, 15-20), y se solicita a los encuestados que asignen el PIB del turismo a uno de dichos rangos.

El 47.9% de los encuestados cree que el turismo representa entre el 10 y 15% del PIB de San Sebastián. Teniendo en cuenta que el PIB del turismo representa el 13.9%, es posible afirmar que prácticamente la mitad de los encuestados tiene una idea clara de lo que supone el turismo en materia económica para la ciudad.

Inequívoca es la respuesta a la segunda pregunta, puesto que 64 de los 73 encuestados han afirmado que han percibido un aumento del turismo en la ciudad, en claro contraste con las dos personas que afirmaron que no lo han hecho, el resto (7 encuestados) son indiferentes.

La encuesta continúa planteando preguntas centradas en el aspecto económico del turismo, en la tercera se solicita a los encuestados que clasifiquen en una de las tres categorías (escaso, regular o abundante) la generación de empleo que conlleva el turismo en Donostia. El 58.3% afirma que es regular, que podría incluso ser mayor y el 38.9% asegura que es abundante.

A continuación, la encuesta trata de desentrañar la percepción local respecto a la oferta y la posibilidad de adquirir un inmueble en San Sebastián.

Como hemos visto anteriormente en el apartado 4.3, la presión ejercida sobre el mercado inmobiliario puede conllevar riesgos que afecten de manera profunda a la sociedad, y a su vez, obligar a los residentes a tener que abandonar los tradicionales barrios de San Sebastián para mudarse a la periferia o incluso a localidades colindantes.

En la cuarta pregunta, más de dos tercios de los encuestados, el 68.5% considera que el alojamiento turístico disponible para las actividades turísticas es suficiente. En cambio, en la quinta, respecto a la disponibilidad de alojamiento para la población local, el 80.8% afirma que es insuficiente y escaso.

Seguidamente, se plantea a los encuestados si el alojamiento disponible es económicamente accesible para la población local (pregunta 6), a lo que un abrumador 94.5% afirma que no-

Respecto a la escasez de alojamiento disponible para los residentes, el 80.6% piensa que el desarrollo turístico, el aumento de las viviendas vacacionales y la cantidad de alojamientos turísticos son uno de los motivos principales por los que la población local no puede permitirse acceder a ellos (pregunta 7).

A su vez, en la octava pregunta, el 86.1% opina que el aumento de las actividades turísticas eleva la barrera de entrada económica impidiendo en muchos casos acceder a la compra de un inmueble.

Siguiendo con otro de los beneficios principales derivados del aumento turístico que suele darse en los destinos turísticos exitosos como hemos visto en el punto 4.2 del estudio, en la novena pregunta, el 58.3% de los encuestados asegura que en San Sebastián los servicios de transporte público y privado son suficientes para hacer frente tanto a las necesidades de los locales como de los turistas.

Centrándonos en el impacto sociocultural del turismo, se plantea a los encuestados si la regulación trata de conseguir la sostenibilidad social. El 38.9% piensa que no, frente al 12.5% que cree que sí. El restante 45.8% afirma no disponer de la información y preparación necesaria para dar una respuesta válida a la pregunta 12.

En la siguiente pregunta, acerca de si se está logrando la sostenibilidad social, el 54.8% afirma que no y el 42.5% asegura que sí.

Siguiendo con la percepción del impacto sociocultural del turismo, en la pregunta 14 se consulta si creen que se ha dado un cambio en la identidad y cultura local como consecuencia del aumento turístico. Un amplio 72.6% de los encuestados así lo cree.

La decimoquinta pregunta plantea si la identidad local que en tan alta estima se tiene en San Sebastián peligrará. El 55.6% dice que sí frente al 30.6% que estima lo contrario.

Respecto a la pregunta de si desde los organismos pertinentes se está realizando la labor necesaria para protegerla, el 58.3% opina que es insuficiente y el 26.4% piensa que el planteamiento es adecuado.

A la pregunta 17 sobre si consideran beneficiosas las relaciones entre turistas y residentes, el 46.6% de los encuestados estima que lo son, en claro contraste con el 24.7% que considera que no. Hay otro importante 20.8% al que le es indiferente el tratar con turistas.

Considerando la percepción de la población local que convive diariamente con el turismo, es significativo el porcentaje que considera beneficiosas las relaciones, como revela el punto 5.2 del estudio.

Respecto a la sostenibilidad medioambiental, en la pregunta 19 un claro 60.3% piensa que no es un aspecto principal en el que se está centrando la gestión turística en San Sebastián. Por lo tanto, es lícito pensar que la población opina que existen otros factores que predominan ante la sostenibilidad medioambiental.

A su vez, el 66.7% de los encuestados considera que no se está consiguiendo dicha sostenibilidad, frente al 11.1% que considera lo contrario (pregunta 20).

A propósito del patrimonio cultural y natural, único de San Sebastián, el 58.9% opina que ha habido un cambio en el mismo (pregunta 21). A su vez, el 52.1% de los encuestados piensa que dicho patrimonio peligrará (pregunta 22).

Después de plantear a los encuestados si se está realizando la suficiente labor para proteger el patrimonio, el 52.1% considera que no. A su vez, es un número bastante elevado, un 30.1%, el porcentaje de los participantes que carecen de la información necesaria para responder a la pregunta y un 13.7% valora suficiente la labor realizada y considera que está bien protegido (pregunta 23).

Finalmente, la encuesta termina con dos preguntas primordiales para conocer la percepción general de la población local frente al turismo.

En la pregunta 24, los encuestados deben opinar si consideran y catalogan el turismo como un sector beneficioso para la población local. Frente a dicha pregunta, el 61.6% afirma que sí lo es, el 21.9% considera que no y para el 12.3% es indiferente.

En la última pregunta, la 25, se plantea una pregunta fundamental para el futuro de las actividades turísticas en San Sebastián. Los encuestados deben responder si consideran el turismo como necesario para el futuro de la ciudad, el 60.3% opina que lo es, el 21.9% considera que no y un 12.3% manifiesta no tener la suficiente información para tener una opinión formada.

En conclusión, para la mayoría de los encuestados la gestión no se destaca ni por su buena ni mala labor en la regulación turística, sin embargo, es necesario destacar el porcentaje de encuestados que no está para nada satisfecho con la planificación y posterior ejecución turística.

Hasta ahora se han analizado los resultados y el significado de los porcentajes derivados de la encuesta planteada. Seguidamente, se analizan las principales conclusiones que se extraen de la encuesta.

Más del 95% de los encuestados residen en San Sebastián y en localidades colindantes. Por ello, en lugar de catalogarlos como encuestados, nos referimos a ellos como la población local o residentes.

A resultas del estudio de la encuesta realizada, es innegable que la población de San Sebastián evidencia un aumento de las actividades turísticas en la ciudad (87%).

Asimismo, un 97% manifiesta que una condición directa del turismo es la creación de empleo en la ciudad.

Respecto a la relación de los residentes con los turistas, la mitad de los residentes la cataloga como beneficiosa. Es posible aseverar que son conscientes y ven con buenos ojos los beneficios y la riqueza tanto económica como cultural y social que conlleva el trato con personas de distintas culturas y valores.

En lo relativo a la importancia de la gestión medioambiental por parte de los encargados de la planificación turística, un alto porcentaje de la población local, un 60%, opina que no les resulta primordial. Siendo hoy en día uno de los pilares fundamentales en las agendas de todos los gobiernos, el alto porcentaje recogido, pone de manifiesto la preocupación ciudadana ante las consecuencias que el aumento de las actividades turísticas causan en el medioambiente.

Siendo éste un país donde están profundamente arraigadas las tradiciones y la cultura histórica, es preocupante constatar que más de la mitad de los residentes (55.6%) opine que dicha identidad local peligra.

Es inevitable que el contacto diario con otras culturas afecte y transforme la identidad así como la cultura local de un destino turístico, así considera que está sucediendo el 72.6% de la población local.

Sin embargo, lo alarmante es que más de la mitad de los mismos, el 58.3% considera que no se está llevando a cabo la labor necesaria para proteger dicha identidad y cultura local.

El aspecto donde concuerdan los residentes es en la escasez de disponibilidad en materia de alojamiento para la población local, el 80.6% considera insuficiente la oferta existente de los mismos.

Es evidente que multitud de factores influyen en la oferta de alojamientos disponibles, pero más del 80% consideran el turismo como uno de los principales causantes del déficit de la oferta y la altísima barrera de entrada para los mismos.

El peligro de la disponibilidad de viviendas para la población local en los destinos turísticos exitosos es un tema de estudio investigado a conciencia. En el punto 4.2 de este estudio también se analiza dicho peligro. Siendo una cuestión primordial para la población local, debe ser uno de los pilares en los que se centre la gobernanza de la ciudad en los planes turísticos que se están realizando y que marcarán las directrices venideras.

Por último, es sorprendente el desconocimiento de los ciudadanos en materia de planificación turística. El 95% no tiene constancia y no conoce el plan turístico de San Sebastián. A su vez, el 83.6% no tiene idea de las estrategias que determinan la evolución del sector turístico en la ciudad.

Siendo este sector uno de los principales motores de la economía de Donostia y, sin la certeza pero con la impresión fundamentada que en los años venideros continuará siéndolo, es vital sensibilizar, educar y hacer partícipe a la población en su crecimiento.

## 4.2. Entrevistas Impacto coronavirus en San Sebastián

La pandemia mundial provocada por la erupción del coronavirus, transformó el panorama del sector turístico mundial en cuestión de meses. El caso de San Sebastián no fue distinto, la pandemia paralizó toda actividad e impidió el crecimiento del sector durante más de dos años.

A continuación, se comienza con una introducción sobre los rasgos principales del coronavirus, se procede a examinar en qué ámbitos afectó al sector turístico de la ciudad, y posteriormente, se presentan las conclusiones de las entrevistas realizadas.

Las pruebas científicas existentes afirman que el primer caso de Covid-19 se originó en China en 2019, en Wuhan, provincia de Hubei y luego experimentó una increíble y veloz expansión por el resto del mundo.

El Covid-19 es un virus altamente contagioso que afecta al ser humano, su tasa de mortalidad no es muy elevada en comparación con otras pandemias. La mayoría (el 80% de los portadores) únicamente sufre leves problemas respiratorios y/o fiebre y no suele precisar de hospitalización para su recuperación, el mayor peligro del virus radica en la alta contagiosidad que acabamos de mencionar.

La pandemia causada por el virus avanzó a un ritmo vertiginoso, causando centenas de miles de muertos en todos los continentes y generando una crisis sanitaria y económica que ha supuesto un gran reto para toda la sociedad y para el sector turístico en particular.

Es indispensable señalar un aspecto principal de la crisis provocada por el Covid-19 que atañe directamente al turismo; ésta no ocasiona ningún tipo de daño material a las infraestructuras ni al entorno, por lo que dificulta la labor de circunscribir los efectos a un espacio en concreto, pero a su vez, a diferencia de otras crisis de otras índoles, posibilita la recuperación de las actividades en un menor tiempo.

La pandemia del coronavirus supuso la desaparición y el parón momentáneo de los problemas que el ser humano tiene respecto a la sostenibilidad, ya que debido al cese y la suspensión de prácticamente todas las actividades turísticas y productivas el medioambiente experimentó una mejora notable.

Hemos mencionado en un par de ocasiones previas el fuerte impacto que está teniendo el Covid-19 tanto en la economía mundial como en el sector turístico, pero ¿cómo ha afectado con exactitud el brote de coronavirus al turismo?

Como cabe imaginar el Covid-19 condiciona absolutamente la actividad turística, pues arremete directamente contra las principales bases del sistema turístico: el contacto entre las personas y la movilidad de las mismas. Quedó en evidencia que, frente a la emergencia sanitaria en forma de pandemia mundial, el turismo dejó de ser una prioridad tanto para los estados como para la población (Universidad de Johns Hopkins, 2020).

La propagación del virus ha tenido un impacto profundo en el turismo a nivel mundial, y esta región no ha sido una excepción. A medida que las restricciones de viaje se implementaron en todo el mundo y se adoptaron medidas de distanciamiento social, el turismo se vio gravemente afectado.

Investigaciones recientes han destacado los múltiples aspectos del impacto del coronavirus en el turismo de San Sebastián y Gipuzkoa. Un estudio llevado a cabo por López-Guzmán et al. (2020) reveló una disminución significativa en el número de visitantes y la ocupación hotelera como resultado directo de las restricciones y el cierre de fronteras. Las medidas implementadas

para contener la propagación del virus, si bien fueron necesarias, tuvieron un impacto negativo en la llegada de turistas a la región.

La pérdida de la demanda y la disminución de los ingresos han sido los principales efectos económicos adversos producidos por el coronavirus en el sector turístico. Bilbao-Ubillo et al. (2021) señalaron que el impacto económico ha sido considerable, con una reducción en la generación de empleo y una disminución del gasto turístico. Los negocios relacionados con el turismo, tales como restaurantes, hoteles y comercios, han experimentado una caída significativa en sus ingresos debido a la disminución de la afluencia de visitantes.

El impacto sociocultural también fue evidente en San Sebastián y Gipuzkoa durante la pandemia. González et al. (2020) investigaron las percepciones de los residentes locales y encontraron cambios en la actitud hacia el turismo. Algunos residentes expresaron preocupación por la seguridad sanitaria y la preservación de su calidad de vida. Esto ha generado un debate sobre la sostenibilidad del turismo y la necesidad de una gestión adecuada para equilibrar las necesidades de los turistas y los residentes.

Ante estos desafíos, se implementaron diversas medidas para mitigar el impacto del coronavirus en el turismo de San Sebastián y Gipuzkoa. Las autoridades locales promovieron protocolos de salud y seguridad, con el objetivo de generar confianza en los visitantes y garantizar su bienestar durante la estancia. Además, se adaptaron los servicios turísticos para satisfacer las nuevas necesidades, priorizando la seguridad y la salud de los turistas y de la comunidad local.

En conclusión, el brote de COVID-19 tuvo un impacto profundo e innegable en el sector turístico de San Sebastián y Gipuzkoa. Las restricciones de viaje, la disminución en la demanda turística y los cambios en la percepción y actitudes hacia el turismo han sido algunos de los efectos observados. Sin embargo, las medidas implementadas y la promoción de un turismo seguro y sostenible buscaron mitigar estos impactos y sentar las bases para una recuperación gradual de la actividad turística en la región.

#### 4.2.1 Metodología entrevistas

Una vez analizada la situación previa a la pandemia para el turismo y cómo ha afectado el virus, a continuación, se resumen una serie de entrevistas llevadas a cabo con distintas personas con cargos de responsabilidad en el sector turístico de la ciudad de San Sebastián con el fin de conocer de primera mano la visión que tenían al comienzo de la pandemia y de cómo veían posicionado el sector turístico previo a ella.

Se contactaron diversos trabajadores ligados al turismo en San Sebastián:

- E1, director de la oficina de empleo Randstad en San Sebastián.
- E2, jefa de consejería del emblemático hotel Maria Cristina y ganadora de las llaves de oro otorgadas al mejor conserje de España en 2019,
- E3, portero jefe del hotel Maria Cristina

Entrevistados	Cargo	Código
Patxi Fernandez	Director Randstad Donostia	E1
Eduarne Mayoz	Conserje Hotel Maria Cristina	E2
Beñat Arzamendi	Portero Hotel Maria Cristina	E3

Se realizaron entrevistas con preguntas personalizadas dirigidas a cada uno para conocer de primera mano cuál era la situación previa al coronavirus en la provincia guipuzcoana y conocer sus realidades para poder crear un marco más acorde con la realidad vivida y a la par tratar de esclarecer el incierto futuro que había en el momento en que se realizaron las entrevistas (noviembre 2020).

E1 es el director de la empresa de trabajo temporal Randstad que lleva afincada en San Sebastián por más de 20 años.

Él puede aclararnos y darnos una visión desde la perspectiva profesional del sector, más teniendo en cuenta que la oficina de Donostia está muy relacionada con los sectores turísticos y hoteleros (pues no en vano representan el 50% de la facturación anual de la oficina). Teniendo en cuenta la cada vez mayor contratación externa que utilizan la mayoría de los hoteles de San Sebastián para completar sus plantillas, nos ha parecido interesante contar también con su punto de vista.

E2 y E3 nos aportan una visión más práctica, acorde con la experiencia tanto de los trabajadores de a pie como de los directivos que se encargan de gestionar y de organizar todo lo relacionado con la planificación necesaria de los establecimientos hoteleros.

#### 4.2.2. Obtención de resultados

Respecto a la pregunta de cómo había sido el año 2019 en cuanto a la afluencia y el estado del turismo, todos concordaron en que había sido un año muy bueno, llegando a afirmar que antes del covid el turismo en San Sebastián estaba en su mejor momento.

En cuanto al hotel Maria Cristina, el año 2019 había sido uno de los mejores en la larga historia del mismo, rondando prácticamente el 50% de ocupación mensual cuando lo habitual era que esa cifra estuviese en torno al 25% y llegando casi a su récord de facturación. Todo hacía presagiar que 2020 seguiría en la misma línea, puesto que enero y febrero habían sido unos meses espectaculares hasta que en marzo, debido a la pandemia causada por el covid, hubo un giro de 180 grados.

Es necesario saber que las entrevistas se realizaron en noviembre de 2020, días después de que se anunciase un nuevo estado de alarma en España y predominase la incertidumbre sobre lo que acaecería en torno al turismo, es por ello que la realidad que vivían los entrevistados entonces no es la misma que ahora, puesto ya es posible afirmar que hemos dejado atrás el punto álgido de la pandemia y de las restricciones que conllevaba la misma.

Respecto a las consecuencias del coronavirus las reacciones principales fueron las siguientes:

En cuanto a la oficina de Randstad, históricamente la temporada de verano solía ser la más provechosa y la más fructífera para ellos. Pero respecto a 2020, E1 afirmó que todos los servicios derivados del sector hostelero habían sufrido un importante descenso y que la oficina de donosti, al tener gran parte de su negocio y sus ventas vinculadas a hostelería sufrió más que otras oficinas que no lo estaban. Afirmó textualmente que “la temporada de verano fundamentalmente ligada a la hostelería podemos darla por perdida al 95%, según los datos de facturación hemos perdido más del 90% de la campaña más fuerte”.

También nos interesamos por la suerte de los trabajadores contratados mediante ETT pero que trabajaban en los servicios turísticos. E1 confirmó que era una situación muy complicada para los mismos y que debían de reciclarse en lo que durase la pandemia y la poca afluencia de turistas.

En cambio para el hotel María Cristina, la realidad fue otra bien distinta, teniendo una mayor ocupación de lo esperado. E2, al conocer y haber hablado con otros conserjes de la cadena Marriott de Barcelona y Madrid nos explicó que para los hoteles de las grandes ciudades el verano es la temporada baja, y que debido a ello y a la poca afluencia de visitantes que se esperaba, la cadena decidió no abrir las puertas de sus hoteles en ciudades como Barcelona y Madrid en el 2020.

Además de todo lo previo tanto E2 como E3 resaltan la variación de la procedencia de sus clientes, gran parte de la clientela del hotel solía tratarse de ciudadanos Estadounidenses, Japoneses, Chinos y Mexicanos. Ese atípico año dichos turistas no pudieron y no se atrevieron a desplazarse tan lejos de sus residencias, por lo que la clientela fue Europea mayoritariamente (en torno a un 70%). Hablamos de franceses, ingleses, holandeses y muchos turistas nacionales, respecto al 30% de no europeos que fueron acogidos en el hotel afirman que muchos de ellos son extranjeros que residen en España.

Hemos indagado más acerca de la procedencia de los clientes, E2 nos transmitió su gratitud hacia los clientes nacionales que decidieron alojarse en el hotel, según ella hasta ese punto tuvieron clientes de prácticamente todas las provincias.

Cuando se levantaron las restricciones y viajar por el territorio nacional fue posible, personas de otras comunidades autónomas que antes no venían, aprovecharon para visitar San Sebastián, E2 cree que en la medida que sea posible seguirá siendo así puesto que las actividades turísticas están profundamente arraigadas en la sociedad.

En cuanto a los clientes extranjeros, E2 y E3 han declarado que la imagen transmitida por España a nivel internacional sobre la gestión del covid no fue la mejor. Por ello, hasta que los japoneses, estadounidenses, rusos... no vieran que España volvía a ser un lugar seguro para viajar y ellos lógicamente estuviesen en condiciones de hacerlo, el turismo mundial iba a estar completamente parado y congelado.

Es evidente que la situación era comprometida, y los hoteles tuvieron que adaptarse a la nueva normalidad. Por ello, se preguntó tanto a E2 como E3 qué tipo de cambios tuvieron que realizar:

Lo primero y más evidente fue la reducción de los precios, Debido a la ley de la oferta y la demanda, y haber sufrido esta última una severa caída, los precios tuvieron que amoldarse. El precio medio de las habitaciones pasó de 450 euros por noche a unos 320 euros aproximadamente. Además el hotel decidió lanzar una campaña que tuvo una gran aceptación para impulsar el turismo local. Al principio ofertaron de manera exclusiva para los guipuzcoanos una noche en el hotel con desayuno incluido por 180 euros y al ver el gran éxito que tuvo la campaña, decidieron a ampliar dicha oferta para el resto de Euskadi, lo que les ayudó a sobrellevar mejor las cargas económicas del hotel todo este tiempo.

Lo segundo, no tan evidente pero sí muy lógico, es el cambio respecto a la política de cancelación de las reservas del hotel. En la época anterior al covid-19 el cliente disponía de hasta 72 horas para realizar la cancelación de su reserva sin que tuviese ningún sobrecoste y se le cobraba nada. Tras el covid, la política exterior de cualquier país/ciudad podía cambiar radicalmente en cuestión de unas pocas horas, por ello, el hotel redujo a 24 horas el plazo para que los clientes pudiesen cancelar sus reservas sin ningún tipo de sobrecoste.

Respecto a las reservas que se realizaban al inicio del turismo post covid, ambos destacan que muchas de ellas pasaron a ser de última hora; el modus operandi del cliente cambió sustancialmente, ya no planificaban sus vacaciones o tiempo de ocio como lo hacían antes ni realizaban planes a tan largo plazo debido a la inestabilidad que se había instaurado.

Después del análisis de los datos y de las entrevistas realizadas a los trabajadores del sector, se desprende que la situación más complicada a raíz del coronavirus se ha dejado atrás a medida que se han ido retirando las barreras que conllevaban las restricciones.

La pandemia supuso un parón nunca visto en la historia reciente del turismo, un parón en el que la máxima para el sector era la de conseguir no cerrar sus puertas hasta que lo peor pasase y se pudiese plantear la recuperación posterior tal y como se ha llevado a cabo.

Con el fin de que la bajada del turismo a raíz del covid en San Sebastián sea más sencilla de visualizar se acudió a las páginas estadísticas epdata e INE, donde se analizan y comparan los datos turísticos de la localidad del atípico año 2020 con el pasado 2019.

Según el estudio (San Sebastián - La ocupación de los hoteles en el municipio, en datos y gráficos, 2020), en octubre de 2020 seguían abiertos en Donosti 109 establecimientos hoteleros. Una vez lo comparamos con la misma cifra de 2019 vemos que hubo una bajada en la oferta hotelera del 23.77%. Lo que a su vez se traduce en que fueron 34 los establecimientos que se vieron obligados a cerrar sus puertas para poder sobrellevar mejor la crisis al no poder hacer frente a los gastos por la falta de reservas.

Los hoteles más conocidos por la población que se vieron afectados y tuvieron que cerrar son el Londres de Inglaterra, el hotel San Sebastian, Villa Soro, el Astoria-7, los hoteles Casual y el Lasala Plaza entre otros (Astarloa, 2020; A.Z., 2020; Díaz, 2020).

Es necesario destacar que numerosos hoteles dejaron de abrir durante la semana y decidieron abrir solamente los fin de semanas, lo que para el análisis que acabamos de realizar significa que seguían abiertos pero realmente tan solo trabajaban dos días en lugar de los siete que solían, no hay más que ver ejemplos como el de Villa Favorita (Astarloa, 2020).

Queda en evidencia que la pandemia causada por el coronavirus ha conllevado a una crisis de una magnitud con la que el sector turístico nunca ha tenido que lidiar en el pasado. Dentro del marco dictaminado por los gobiernos nacionales, los diferentes agentes ligados al sector tuvieron que hacer frente a dicha crisis con los limitados recursos que contaban. A pesar de ello, a raíz de las entrevistas queda en evidencia la cualificación del personal turístico de Donostia a la hora de comprender el alcance de la pandemia, así como la sensatez con la que actuaron.

#### 4.3. Sostenibilidad y Gestión de la demanda turística en San Sebastián

##### 4.3.1. Políticas y estrategias de desarrollo turístico

A continuación se resumen los principales impactos del turismo así como los beneficios y riesgos principales que se han de considerar.

#### IMPACTO ECONÓMICO

- Beneficios:
  - Generación de empleo: para hacer frente al aumento de las demandas de los turistas es necesario una mayor cantidad de trabajadores, cada vez más cualificados con el devenir del tiempo, lo que repercute directamente en la reducción del paro y la población del destino turístico.
  - Diversificación de la economía: A medida que se desarrolla el turismo en una región la importancia del mismo en el tejido económico aumenta, favoreciendo la diversificación y aumentando el PIB.

- Inversión infraestructuras: La población se ve beneficiada por las mejoras que se realizan para satisfacer las necesidades turísticas y maximizar el rédito económico del turismo; la población suele disponer de mayor disponibilidad en los siguientes apartados:
  - Alojamiento
  - Transporte
  - Servicios complementarios
- Riesgos
  - Generación empleo: debido a la naturaleza del sector una gran cantidad de los puestos generados son estacionales y temporales; lo que para el trabajador repercute en inestabilidad e imposibilidad para planificar a largo plazo.
  - Dependencia económica: una sobreexplotación del sector puede conllevar a dificultades para satisfacer al turista y a una peligrosa dependencia económica hacia el sector.
  - Subida de precios: La mayor demanda de bienes y servicios causa un aumento en los precios que ha de sobrellevar la población local
  - Presión sobre el mercado inmobiliario: el aumento de la demanda puede obligar a que los lugareños de menor poder adquisitivo se vean forzados a desplazarse.
  - Reducción diversidad económica: una mayor destinación de recursos hacia el sector turístico puede derivar en que actividades más tradicionales queden relegadas, reduciendo la diversidad del entramado económico.

#### IMPACTO SOCIOCULTURAL

- Transformación del patrimonio cultural: el contacto constante entre las diferentes culturas de los turistas y la población local termina transformando el destino turístico, globalizándolo y llegando a alterar la identidad local. Es importante no transmitir una imagen estereotipada de la población local y perder la autenticidad cultural.
- Relación turistas y residentes: la actitud de los residentes respecto a los turistas puede ser un reflejo de la efectividad de la gestión turística del destino. Hemos abordado en el punto 5.2 los beneficios y riesgos de dicha relación.

#### IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

- Consecuencias en el entorno natural: A medida que se desarrollan las actividades turísticas es necesaria una mayor labor de preservación de los entornos naturales del destino turístico.
- Sostenibilidad medioambiental: no se debe primar el rédito económico de un destino turístico exitoso por encima del patrimonio natural, ni ha de caerse en una sobreexplotación que pueda causar daños irreversibles al entorno natural.
- Aumento consumo: cuanto mayor sea la actividad turística mayor será el consumo en la localidad. Han de priorizarse los productos más sostenibles.
- Gestión de residuos: cuanto más gente resida, aunque sea de forma temporal, en un destino turístico, mayor será la cantidad de residuos generada. De ahí la importancia en acentuar el esfuerzo en la correcta gestión de los mismos.
- Energías renovables: cuanto mayor sea el consumo energético mayor importancia adquiere favorecer e impulsar el uso de las energías renovables.
- Programas educativos: mediante la promoción de los mismos, las actividades turísticas más responsables conllevan a una mayor preservación.

Como se viene afirmando durante todo el estudio, las decisiones tomadas en el ámbito político y las estrategias respecto a la planificación turística que se dictaminan tienen un efecto directo en la calidad de vida de los residentes.

Buscar una correcta colaboración entre los sectores públicos y privados, diversificar la oferta turística, primar la sostenibilidad y proteger los patrimonios culturales y naturales de la región son aspectos imprescindibles a tener en cuenta para fortalecer la economía local a través del turismo.

En un sector que evoluciona constantemente como el turístico, el plan turístico de San Sebastián ha de seguir estas directrices para tratar de alcanzar un futuro sostenible en la ciudad.

#### 4.3.2. Análisis y diagnóstico estratégico del turismo

En principio, el escaparate internacional de la ciudad de San Sebastián está encaminado a ser inmejorable. No solo fue nombrada como capital cultural en 2016 sino que este año 2023 ha conseguido el galardón que la acredita como destino turístico inteligente (Turismo San Sebastián, 2023). Se aprecia una clara línea que la sitúa y que la conduce a posicionarse como un destino singular y excepcional en todos los ámbitos.

Para lograr dicho objetivo, es importante que haya un plan turístico que esté a la altura.

Todos los interesados que lo deseen pueden encontrar en la página de Turismo de San Sebastián el plan turístico.

Es importante mencionar que realizará el análisis del plan turístico que, en teoría, finalizaba en el año 2021, pero debido a la pandemia causada por el covid que transformó el sector turístico hasta hace relativamente no mucho, no ha sido posible elaborar otro plan sobre el que San Sebastián base su desarrollo turístico.

El plan se estructura en tres fases que vamos a examinar:

- Fase 1: Análisis y diagnóstico estratégico.
- Fase 2: Formulación de la Estrategia de turismo.
- Fase 3: Plan de Actuaciones 2017-2021.

La fase 1 comienza por analizar las tendencias predominantes en el sector turístico. El (Plan Director - San Sebastián Turismo, 2018) destaca el aumento de la demanda turística y el crecimiento del sector, así como los cambios que se han producido en el mismo debido a la digitalización del mismo y que hemos analizado en el punto 3.5.

En lo que respecta al aumento turístico, destaca el aumento del turismo de ciudad, que ha crecido un 82% entre el 2007 y 2014. Ésto favorece enormemente a San Sebastián, que por su "escala más humana" se sitúa como alternativa respecto a las grandes capitales.

La situación geopolítica en cualquier destino turístico es primordial. Debido a la situación favorable de España, Donostia tiene la posibilidad de escalar fácilmente posiciones en el ranking de destinos turísticos.

El plan turístico sigue centrado en los cambios que el sector está experimentando:

- Digitalización del cliente (punto 3.5)
- Cambio en el tipo de turistas
- La cada vez mayor preocupación por el medioambiente
- Cambio en el alojamiento turístico, P2P (puntos 3.1 y 4.3)

El (Plan Director - San Sebastián Turismo, 2018), otorga una gran importancia al cambio tanto en la oferta de alojamientos turísticos como a las nuevas manera de plantear los viajes que tienen los turistas, debido a la digitalización del sector.

Respecto al cambio en la oferta turística, es importante que San Sebastián haga frente y delimite las nuevas modalidades de alojamiento P2P como Airbnb, Homestay o Niumba y las viviendas de alquiler turístico, puesto que pueden llegar a afectar seriamente al mercado urbano y a la población local.

Este plan turístico es consciente de la importancia que tiene, puesto que no sólo están debatiendo sobre el modelo de desarrollo turístico que desean implementar, sino que son conscientes de que influye mucho sobre el propio modelo de la ciudad.

Respecto a la cada vez mayor preocupación por la sostenibilidad, consideran que un crecimiento incontrolado y masivo de una localidad turística conlleva al detrimento tanto de la población local como del destino turístico. En efecto, la sobreexplotación de la actividad turística puede desbordar a los agentes involucrados no pudiendo éstos hacer frente a las necesidades de los turistas.

Como consecuencia del aumento turístico, la actividad se centra en unos puntos determinados en base a las atracciones turísticas. En el caso de San Sebastián, la presión generada en esas zonas puede conducir a una masificación y a un profundo rechazo hacia el turismo por parte de los residentes, por lo que consideran primordial incluir de manera eficaz el turismo en el tejido urbano y en la sociedad.

La fase 1 continúa por examinar a fondo las dinámicas que se dan en el turismo en la ciudad de Donostia.

Estiman que, a pesar de la dificultad de conocer a ciencia cierta la cantidad de visitantes que acogió la ciudad, todos los indicadores apuntan hacia un crecimiento de la afluencia muy notable.

La gestión turística de San Sebastián ha prestado una atención especial a la fuerte estacionalidad en el turismo y la coloca como uno de los puntos a mejorar. A pesar de la gran disparidad de turistas en verano en comparación con los meses de enero y febrero, según los últimos análisis, ésta tiende a reducirse.

Comparando la estancia media de las pernoctaciones de San Sebastián con destinos urbanos similares, el (Plan Director - San Sebastián Turismo, 2018) asegura que la ciudad se sitúa en una media muy superior a sus competidores.

Respecto a las zonas más concurridas y visitadas por los turistas en San Sebastián, identifican las cuatro siguientes:

- La parte Vieja: el núcleo histórico y hostelero de la ciudad
- El centro: que engloba el 38% de los comercios y establecimientos de la ciudad
- El Antiguo: concentra gran parte de la oferta hotelera
- Gros: se ha detectado un gran número de alquileres turísticos

Debido al contexto de la ciudad de San Sebastián como centro neurálgico principal de Gipuzkoa y la cultura de sus habitantes, los turistas y los residentes comparten los escenarios principales de la ciudad. Consciente de ello, la planificación turística quiere evitar tanto la aglomeración como la saturación del espacio público.

El tercer punto de la fase 1 identifica los efectos del turismo en Donostia, tanto positivos como negativos para determinar la gestión de los mismos en el desarrollo turístico futuro.

Donostia presenta “condiciones de excelencia” en cuanto a los beneficios como los riesgos de las actividades turísticas según el (Plan Director - San Sebastián Turismo, 2018), además, catalogan el impacto económico del turismo como “muy positivo”

Los indicadores de empleo generado por el sector turístico, así como la ocupación de todo tipo de alojamientos y el gasto medio de los turistas se sitúa por encima de ciudades similares en población y características.

La rentabilidad del sector hotelero, sitúa al de San Sebastián como el segundo más rentable de toda la península. Los encargados de la planificación turística comprenden la importancia del sector hotelero en la ciudad, al que definen como núcleo de la actividad económica del turismo y del que prevén una expansión en el futuro próximo.

A su vez, no son muchas las empresas y sectores ligados al entretenimiento del turista en San Sebastián. Actividades como los free-tours, el surf, el ciclismo... pero sí que identifican una clara tendencia alcista en el consumo de las mismas.

El turismo tiene un peso muy importante en el sector hostelero de Donostia, según el (Plan Director - San Sebastián Turismo, 2018) es la actividad turística indirecta que mayor beneficio percibe de las actividades de los turistas. Las asociaciones hosteleras hablan de una época de bonanza y reclaman una mejoría en el acceso y mejorar la oferta cultural que cause una mayor afluencia turística hacia la ciudad.

En cambio, el aumento de las actividades turísticas también conlleva ciertos aspectos económicos negativos a los que la gestión turística ha de hacer frente.

Como se viene constatando durante todo el estudio, el aumento turístico conlleva a un ratio inversión-beneficio en la vivienda mucho más elevado, por lo que debido al turismo la rentabilidad del alquiler turístico se ha disparado y se está viviendo un proceso de “turistificación” en las zonas centrales de la ciudad.

Como contraparte a los empleos que genera el turismo, la diferencia de puestos de trabajo medio de todo el año respecto a la temporada de verano, es un 31.8% menor (Plan Director - San Sebastián Turismo, 2018), como consecuencia, los trabajadores sufren inestabilidad y dificultades para planificar a largo plazo

Los establecimientos comerciales están sufriendo un cambio en la clientela que los está forzando a convertirse en comercios orientados hacia la clientela turística. A su vez, el comercio minorista tradicional de la ciudad está disminuyendo.

Otro de los impactos o consecuencias principales que identifican en San Sebastián es la alta ocupación de las zonas e infraestructuras turísticas.

En cuanto a las zonas más congestionadas aseguran que la parte vieja, el boulevard y el paseo de la concha son los lugares donde más se nota la aglomeración y el nivel de densidad causado por el desarrollo turístico, especialmente en los periodos de máxima afluencia de visitantes (en verano)

Se constata asimismo que el transporte público, las plazas y garajes para aparcar, el tránsito peatonal y los carriles bici también sufren dicha congestión.

Sin embargo, hacen autocrítica y afirman que en el plan turístico anterior no prestaron la suficiente atención a la actividad turística a la hora del planteamiento del transporte y la movilidad en la ciudad, lo que ha causado tensiones en el funcionamiento cotidiano.

Respecto al impacto sociocultural, el plan turístico de San Sebastián estima que afecta a los hábitos y a la calidad de vida de los residentes.

Identifican dos grupos principales que catalogan como sufridores y ganadores de las actividades turísticas en la ciudad. Los primeros “sufren” los efectos negativos y los segundos se benefician económicamente del turismo.

Perciben la disparidad de los discursos de los residentes y se centran en las quejas emitidas por los sufridores:

- Encarecimiento del suelo
- Congestión del espacio público
- Comercialización de la cultura
- Economía local: desaparición de los comercios tradicionales y empleo turístico “inestable y precario”

Con el fin de esclarecer y tener la mejor percepción posible de las tendencias turísticas a nivel mundial y establecer la planificación turística idónea para San Sebastián, el (Plan Director - San Sebastián Turismo, 2018) también cuenta con opiniones externas que refuerzan lo analizado hasta ahora, pero además, añade una serie de debilidades que no se encontraban consideradas en el plan turístico:

A la carencia de alojamiento para los menos favorecidos económicamente y el encarecimiento de la ciudad, añaden la accesibilidad a la ciudad como debilidad a suplir y el clima como aspecto negativo a tener en cuenta.

#### 4.3.3. Estrategia de turismo y plan de actuación

El estudio del plan turístico de San Sebastián finaliza examinando las últimas dos fases del mismo:

- Fase 2: Formulación de la Estrategia de turismo.
- Fase 3: Plan de Actuaciones 2017-2021.

Ambas fases reiteran las claves y factores que consideran principales para el devenir del turismo sostenible en Donostia.

La segunda fase comienza por identificar siete pilares clave en los que se pretende centrar la gestión turística y encaminar el desarrollo turístico.

1.- Centrar el desarrollo del turismo en las personas (tanto turistas como residentes). Colocarlas en el centro sobre el que gravitan todas las políticas y convertirlas tanto en actores principales como destinatarios de las estrategias turísticas.

2.- Convertir San Sebastián en un destino turístico sostenible, tanto a nivel económico como sociocultural y medioambiental. Conseguir mediante el desarrollo turístico el crecimiento económico, impulsar los valores sociales y culturales de Donostia y asegurar que el impacto o huella medioambiental causado por el turismo sea el menor posible.

3.- Proteger y preservar la identidad de San Sebastián. Salvaguardar tanto las imágenes como los paisajes que se asocian con la identidad de la ciudad, así como las tradiciones y cultura vascas

4.- Mantener el estatus y prestigio de San Sebastián intactos. Históricamente la ciudad ha sido un destino de referencia, una de las grandes capitales turísticas de España y de gran tradición.

5.- Involucrar a todos los actores en la gobernanza del turismo en Donostia. Asegurar que todos los participantes: la entidad pública, los entes privados y la sociedad de la ciudad tomen parte activa en el devenir turístico de la ciudad. Para ello la gestión de San Sebastián ha de asegurarse de fomentar mecanismos que permitan a todos los actores participar de forma activa y compartir puntos de vista.

6.- Revisar el concepto turístico de San Sebastián. El crecimiento y la transformación del sector a nivel mundial requiere reevaluar el concepto turístico de la ciudad así como mejores y más eficaces infraestructuras de movilidad.

7.- Conducir la oferta hacia la demanda. Tal y como hemos estudiado en el punto 3.5, la digitalización del sector a causa del desarrollo de internet ha generado una profunda transformación del sector turístico.

Con ello en mente, para cumplir con las pretensiones y objetivos que tiene la ciudad de San Sebastián respecto al turismo y conseguir que éste se integre de manera sostenible con la ciudad, es necesario desestimar el modelo de turismo de masas y abogar por dirigirse con una oferta atractiva a un público individualizado. Para ello es necesario conocer las necesidades y las prioridades de las demandas turísticas y amoldar la oferta en base a las mismas.

Además de los pilares sobre los que construir el San Sebastián del futuro, la segunda fase también instruye acerca de la estrategia respecto a los mercados Europeos e internacionales y el público objetivo al que dirigir la oferta turística.

- En Europa se pretenden priorizar: Francia, Reino Unido, Alemania, Italia, los Países Escandinavos y Benelux.
- En el mercado Internacional: América del Norte (EE. UU., Canadá, México), América del Sur (Brasil, Argentina y Colombia) Asia (Japón y Corea) y Australia y Nueva Zelanda.

Respecto al público objetivo, se pretende llamar la atención de los turistas de mayor poder adquisitivo como lo son los mass affluents, los turistas cool (20-35 años) y los participantes de eventos profesionales (MICE) que pueden aportar un valor añadido a la ciudad.

La tercera y última fase del plan turístico de San Sebastián establece tres retos que suponen los principales desafíos que la gestión del sector turístico ha de asumir y tratar de subsanar.

- Reto 1, gestión del destino:
  - Conseguir insertar de forma sostenible el turismo en el tejido urbano, económico y social de San Sebastián
  - Mediante el turismo se ha de mejorar la calidad de vida de la población
  - Se debe involucrar a la par que concienciar a los residentes
  - Mejorar la propuesta de valor de la ciudad de San Sebastián
  - Encontrar la forma de conseguir regular y hacer que el mercado inmobiliario sea sostenible para la población
- Reto 2, consolidar la marca Donostia:
  - Conseguir el reconocimiento Europeo como destino turístico referente
  - Salvaguardar la identidad (imágenes y paisajes) asociada con San Sebastián
  - Añadir atributos a la marca de Donostia, se debe potenciar la misma
  - Primar el público objetivo que se desea atraer a Donostia

- Basar el producto turístico en base al público objetivo
- Reto 3, fijar un nuevo modelo de gobernanza del turismo en San Sebastián:
  - Definir una nueva regulación turística que esté alineada con los valores de la nueva agenda turística de la ciudad
  - Avanzar en las relaciones con San Sebastián Turismo & Convention Bureau y con los agentes turísticos locales más orientados al mercado
  - Fortalecer la colaboración turística público-privada
  - Determinar un nuevo organigrama en San Sebastián Turismo & Convention Bureau para hacer frente de manera exitosa a las demandas turísticas
  - Conseguir nuevas vías de financiación

Finalmente, dividen en tres grupos, dependiendo de la prioridad que otorgan a cada una, las labores que consideran que consideran necesarias de llevar a cabo para conseguir la sostenibilidad turística en San Sebastián.

Muy alta:

- Sistema Integral de Inteligencia del Destino
- Plan de ordenación y control de las viviendas turísticas
- Centro de recepción de visitantes
- Plan de Renovación del paisaje urbano
- Plan Integral de Intervención en la Parte Vieja
- Creación de una Tasa Turística Municipal
- City Break
- Premium
- Gastronómico
- MICE
- Definición de la marca turística
- Plan de sensibilización
- Nuevo modelo de gobernanza y organización del turismo
- Nuevo modelo de gobernanza del turismo
- Renovación del ente de gestión de turismo
- Nuevo organigrama de San Sebastián Turismo & Convention Bureau

Alta:

- Mejora de la movilidad turística
- Sistema integral de calidad turística
- Potenciación de nuevos nodos y ejes turísticos
- Vinculación con destinos y recursos del área de influencia de Donostia / San Sebastián
- Shopping
- Posicionamiento online
- Comunicación
- Materiales promocionales
- Acciones B2B
- Acciones B2C
- Implantación y consecución de un modelo de destino urbano sostenible Alta

Media:

- Plan de fidelización

## 5. Conclusiones y recomendaciones

### 5.1. Resumen de los principales hallazgos del estudio

Con el fin de que las conclusiones extraídas sean lo más precisas posibles, en primer lugar se realiza un resumen de la situación actual del turismo en San Sebastián.

San Sebastián cuenta con una oportunidad única de convertirse en un referente turístico en Europa por los elementos que se desarrollan en el punto 2.1: la geografía y ubicación de la ciudad, el patrimonio con el que cuenta y las características socioeconómicas actuales. El considerable aumento del turismo de ciudad en los últimos años (punto 4.3.2), combinado con la peculiar orografía y naturaleza que posee, causan que aprovechar la oportunidad sea fundamental.

A su vez, la estabilidad política y social actual en el País Vasco juega un papel importante en la oferta turística. La percepción de los turistas que consideran el destino como seguro (punto 2.2.1.), se alinea con los objetivos y el crecimiento turístico planteado.

Los indicadores económicos señalan una época de bonanza del sector turístico de San Sebastián tal y como ha quedado evidenciado en el punto 3.1, con un aumento constante tanto en la demanda como en la recaudación proveniente de las actividades turísticas.

Este constante aumento del turismo sufrió un parón inevitable debido a la pandemia ocasionada por el covid, circunstancia evaluada en el punto 4.2 del estudio mediante las entrevistas realizadas. Pandemia que según se van conociendo los datos más recientes, es posible afirmar que ha sido superada.

En lo que respecta al peso del sector en la economía local, los puestos de trabajo que genera y el aporte al PIB comienza a ser considerable (punto 3.1.1). Al mismo tiempo, es reseñable el alto coste de pernoctar en Donostia, en línea con el público objetivo al que se pretende atraer.

Son tres los aspectos principales que se han de proteger del aumento descontrolado e insostenible del turismo:

- Las consecuencias en el sector económico
- La sociedad y la cultura del destino turístico
- El patrimonio natural y medioambiental de la localidad turística

Respecto al impacto económico derivado del turismo, el beneficio más patente para la sociedad de San Sebastián son las mayores oportunidades laborales que tienen a su disposición a medida que aumentan las actividades turísticas (punto 3.2.2.). Sin embargo, los alcances negativos como la subida de precios y el aumento de la barrera de entrada en el mercado inmobiliario son manifiestas y sentidas por la población residente (punto 3.3.3.).

En relación a las implicaciones en la cultura y sociedad, como consecuencia del desarrollo turístico, el estudio muestra que el patrimonio de los mismos se transforma debido al contacto con las culturas de los turistas que llegan a Donostia. Según lo considerado en el punto 3.3., el patrimonio, único en el caso del País Vasco y Donostia, corre el peligro de verse alterado y llegar a perder la identidad propia si no se le otorga la importancia que requiere a la conservación y promoción del mismo.

Ocurre un efecto similar en el patrimonio natural, de especial relevancia en San Sebastián y Gipuzkoa por la riqueza y diversidad del mismo. A causa del significado y el valor que tiene la

naturaleza en la sociedad vasca, preservarla adquiere mayor trascendencia si cabe. Para ello, se deben adoptar todas las medidas desarrolladas en el punto 3.3.3.

## 5.2 Devenir de la gestión del turismo en San Sebastián

La pandemia ha trastocado y modificado numerosos planes a nivel mundial. En el caso del turismo de San Sebastián, ha impedido formalizar el plan turístico que debía seguir al último realizado y que marcaba las directrices a seguir hasta el 2021.

No pudo realizarse por la incertidumbre originada por la pandemia, siendo imposible predecir su evolución, ya que todas las estimaciones que se realizaban cambiaban junto con el marco mundial de la pandemia.

En el caso de Donostia, no disponer de un plan turístico que regule su evolución, ha interrumpido las actualizaciones de las directrices ante los cambios en el sector turístico.

Consecuentemente la gobernanza se ha puesto manos a la obra y ya ha convocado a todos los agentes implicados para proceder con el análisis del sector y redactar el Plan Director del 2023-2026 (El Diario Vasco, 2022).

En referencia al nuevo plan turístico, la responsable de Turismo, Cristina Lagé, ha explicado en una rueda de prensa cuáles serán los pilares sobre los que se va a fundamentar el plan turístico.

- Evaluar la capacidad de carga que puede soportar la ciudad sin que se resienta la población local.
- Adecuar la oferta turística a los cambios en el sector turístico
- Analizar en profundidad la oferta alojativa
- Potenciar los beneficios en los beneficios económicos que aporta el turismo
- Proteger los valores y patrimonios culturales de la ciudad
- Salvaguardar el Euskera
- Apoyar y fomentar la gastronomía local
- Desestacionalizar el turismo en Donostia

En líneas generales, los riesgos identificados por la responsable de turismo y las autoridades reguladoras se sitúan muy en línea con los del estudio. Considero que están bien encaminadas para asegurar la sostenibilidad de Donostia y que el turismo no sature a la población local. A pesar de ello, a continuación se plantean una serie de recomendaciones que difieren y plantean interrogantes sobre la planificación turística de la ciudad.

## 5.3 Recomendaciones para un turismo sostenible y responsable

Hasta ahora, el modelo predominante del turismo de masas presente en gran parte de España, plantea múltiples problemas relacionados con la sostenibilidad y el medioambiente. Fue el estudio de (Milano, 2018) titulado “Overtourism, malestar social y turismofobia. Un debate controvertido” quien creó y empleó por vez primera el término anglicista Overtourism (sobreturismo en castellano) para referirse a la masificación o desbordamiento de un destino turístico. Dicho término se ha asentado para referirse al fracaso de las políticas turísticas en teoría centradas en la sostenibilidad y en las que acaba primando y predominando el beneficio económico por encima del bienestar tanto de la sociedad como del medioambiente.

En vista de que el término principal sobre el que pretenden que gravite el turismo del futuro en San Sebastián es la sostenibilidad, estamos ante una buena oportunidad para que en el

próximo plan turístico se considere si las prácticas turísticas basadas en el consumo y el crecimiento sin límites que predominan en muchas localidades turísticas son las ideales para el futuro de la sociedad, o si en cambio el futuro del turismo en Donostia debería basarse en teorías postrecentistas.

Según lo ilustrado por (Peters, 2014), el postrecentismo “alude a una sociedad y/o una economía que ha superado la orientación al objetivo del crecimiento económico”. Es decir, dicho pensamiento se basa en el planteamiento de la búsqueda de un modelo social en el que se deja a un lado el crecimiento económico para “centrarnos en aquellos aspectos que contribuyen a nuestro bienestar” (Hamilton, 2012). El postrecentismo no se opone en ningún caso al crecimiento económico, sino que plantea el cambio de los objetivos de dichas políticas de crecimiento, gravitando los objetivos hacia la búsqueda de mejoras tanto en las políticas medioambientales como en las sociales y culturales.

Una vez analizado el plan turístico de San Sebastián, es evidente que la ciudad pretende alejarse del turismo de masas así como en la masificación y en la saturación por el aumento turístico. Es por ello que de manera acertada en mi opinión, en el planteamiento del turismo venidero se han influenciado y siguen la línea de pensamiento de las teorías postrecentistas a la hora de plantear el modelo turístico en la ciudad.

A pesar de que el objetivo turístico está claro, a mi humilde parecer, en San Sebastián se empiezan a dar ciertas consecuencias a causa del aumento de las actividades turísticas que empiezan a irritar a la población y que la gestión turística ha de considerar y revertir los próximos años.

Después de una gran cantidad de horas de estudio, me es posible realizar cinco recomendaciones para impulsar los beneficios del turismo y minimizar los impactos negativos:

1.- La gestión debe hacer más partícipe a la población local en el planteamiento turístico. Además de contar con todo tipo de actores ligados al sector, en el cuestionario realizado (gráficos 10 y 11), ha quedado en evidencia la desinformación respecto al turismo presente en la población. Teniendo en cuenta que las políticas vigentes pretenden alcanzar un modelo centrado en el bienestar de la población, se debería reforzar la labor informativa mediante campañas exclusivas con dicho fin.

2.- Durante todo el estudio se ha tratado de resaltar la importancia de contar con un plan efectivo que determine el devenir turístico en San Sebastián. Como hemos mencionado anteriormente, la pandemia ha imposibilitado llevar a cabo el próximo plan turístico. No obstante, ahora que la normalidad ha vuelto, la gestión debe centrarse y trabajar con ahínco para terminarlo y tenerlo disponible lo antes posible; antes de que el crecimiento desborde la capacidad de carga y la población se vea perjudicada por ello.

3.- Debido a la importancia que tienen para la población he identificado los riesgos principales presentes en San Sebastián que, en caso de no hacer frente, podrían acarrear serios problemas a la población de San Sebastián:

- La masificación y el mercado inmobiliario: la gestión está actualmente trabajando y actuando para prevenir la masificación mediante la búsqueda de un turismo selectivo. A su vez, se están regulando y limitando las viviendas turísticas. El plan turístico cataloga ambas cuestiones como muy prioritarias según lo estudiado en el punto 5.3. A pesar de las acciones llevadas a cabo, dada la patente disconformidad de la población y la saturación del mercado inmobiliario, me surgen dudas sobre la efectividad de las medidas y quisiera plantear si se debería de proceder con métodos más drásticos para revertir la situación.

- El patrimonio cultural y natural: es evidente que sufrirán cambios por el contacto con culturas e ideologías extranjeras. Sin embargo, teniendo en cuenta la riqueza del patrimonio inherente a San Sebastián, en caso de no poder asegurar su correcta preservación ésta debería de posicionarse por encima del aumento turístico en la agenda turística.

4.- Donostia ha de mantenerse a la vanguardia del sector turístico. Tal y como se ha analizado en el punto 2.2.4., con el fin de garantizar el éxito del futuro turístico, la ciudad debe mantenerse pionera. No sólo en lo que respecta a la digitalización del sector, sino en todos los cambios que experimentará el sector y se darán en los patrones de consumo de los turistas.

5.- Tal y como ha quedado evidenciado en el estudio, Donosti cuenta con todos los elementos requeridos para el éxito turístico; tiene una oportunidad de lujo para convertirse en un referente turístico. La oferta turística es sólida y atractiva para todo tipo de visitantes, no obstante, se debe continuar con la labor de reforzarla año tras año.

En conclusión, la gestión turística ha de valerse de la lanzadera que el turístico ofrece para maximizar el desarrollo sostenible de la ciudad y conseguir una Donostia que, sin perder su esencia, abrace el turismo y lo utilice para mejorar la calidad de vida de los residentes.

## 6. Bibliografía

Albistegi, X., Larrea, P., Salgado, M., & Uribeetxebarria, R. (2019). Analysis of Accessibility and Attractiveness of the Basque Coast: A Case Study of Donostia-San Sebastian. In *Advances in Transport Infrastructure and Systems*.

Alday, J. G., Rojo-Bécares, L., Aboal-Somoza, M., Biurrún, I., Campos, J. A., & Loidi, J. (2021). Does tourism pressure affect plant diversity? A study in the Natural Park of Aizkorri-Aratz (Basque Country, Spain). *Plant Biosystems-An International Journal Dealing with all Aspects of Plant Biology*.

Alberdi-Pons, X., Sánchez-Canales, M., Bilbao-Terol, A., & Pérez-Amaral, T. (2021). Electric mobility in tourist destinations: A bibliometric analysis. *Sustainability*.

Andriotis, K., & Agiomirgianakis, G. (2014). Residents' attitudes towards tourism development: A survey of the eastern Aegean islands. *Tourism Management*.

Ashworth, G., & Page, S. J. (2011). Urban tourism research: Recent progress and current paradoxes. *Tourism Management*, 32(1).

A.Z., -. (2020, 11 noviembre). Donostia | El hotel de Londres también cierra temporalmente. *Noticias de Gipuzkoa-Edición Digital*.

Barbier, B. (2019). La construcción de la costa vasca: una historia del paisaje. *Espacio, tiempo y forma. Serie VI, Geografía*.

Barrutia-Guenaga, A., Mugica-Mondragon, E., & Jimenez-Zarandona, J. (2019). Sustainable tourism and visitor management in natural protected areas: A case study of Basque Coast Geopark, Spain. *Sustainability*.

Bilbao-Ubillos, J., Ramos-González, P., & Rojo-González, R. (2021). The impact of COVID-19 on the tourism industry: An analysis of the Spanish case.

Brida, J. G., Cortes-Jimenez, I., & Pulina, M. (2018). Tourism specialization and economic development: Evidence from the European Union. *Tourism Management*.

Calomarde, A., Martínez, M., & Navarro, P. (2019). Tourism impact on the marine environment: A case study in the Mediterranean Sea. *Environmental Science and Pollution Research*.

Campos-Soria, J. A., Pérez-Corral, A. M., & Varadero, M. A. (2019). Gastronomic Tourism in Spain. En M. C. Pérez-Cabañero, J. N. Rovira, & S. C. Ruíz (Eds.), *Food and Wine Tourism: Integrating Food, Travel and Territory*. Springer.

Choi, H. C., Sirakaya, E., & Suh, B. W. (2017). Effects of tourism development on residents' quality of life: A local government perspective. *Tourism Management*.

Cohen, E. (2015). Authenticity, commoditization, and the tourist gaze. *Tourism Recreation Research*.

Dredge, D., & Gyimóthy, S. (2015). The collaborative economy and tourism: Critical perspectives, questionable claims and silenced voices. *Tourism Recreation Research*.

Diniz, F., Carvalho, A., & Costa, C. (2020). Environmental issues and sustainable waste management in tourism. In *Environmental Tourism and Hospitality Management*.

Economist Intelligence Unit. (2021). *Global Liveability Index 2021*.

El Diario Vasco (2022). Los retos de futuro de Donostia para no morir de éxito como destino turístico.

Epdata. (2020). San Sebastián - La ocupación de los hoteles en el municipio, en datos y gráficos.

Etxaniz, I. (2021). Evolución del turismo y del alojamiento en San Sebastián. *Estudios Turísticos*.

Eustat. (2023, 3 marzo). Cuentas trimestrales. IV/2022.

Faulkner, B., & Russell, R. (2016). Turbulence, shocks and sustainable tourism development: An editorial. *Tourism Management*.

García, S., Fuentes, R., & Izquierdo, A. (2018). Evaluating the quality of tourist.

García-Arca, J., Brea-García, B., & Campos-Soria, J. A. (2019). The temporary employment in the tourism sector: Analysis of the Spanish case. *Sustainability*.

García-Arca, J., Brea-García, M., & Campos-Soria, J. A. (2019). Analyzing local participation in sustainable tourism development in Spain. *Sustainability*.

García-Arca, J., Brea-García, M., & Campos-Soria, J. A. (2019). Multi-agent system for planning tourism resources. Case study of the Basque Country. *Journal of Destination Marketing & Management*.

García-Álvarez, E., & Díaz-Sánchez, M. T. (2020). The transformation of cultural heritage in touristic destinations: The case of Girona, Spain. *Sustainability*.

Garmendia, J. (2008). The Building of the San Sebastian Harbour (1836-1893): From Maritime Growth to Urban Expansion. *Journal of Transport History*.

Getz, D. (2008). Event tourism: Definition, evolution, and research. *Tourism Management*.

González, A. M., Pedraja-Iglesias, M., Rodríguez-Rodríguez, R., & Varela-Candamio, L. (2020). Analysis of residents' perceptions of tourism impacts during COVID-19: A case study of the Camino de Santiago, Spain.

Goienetxea, M., Sagasta, M., Cortés, P., & Gallo, J. (2020). Sustainable mobility strategies in the Basque Country: case study of San Sebastián. *Sustainability*.

Graburn, N. H. (2012). Tourism and the ethnographic production of place: Authenticity and heritage in the Pacific Islands. *American Ethnologist*.

Gobierno Vasco. (2021). *Estrategia de Turismo Sostenible de Euskadi 2020-2030*.

Gómez, J., Rey-Maqueieira, J., & Fernández-Cavia, J. (2019). The importance of natural heritage in tourist satisfaction: The case of coastal destinations. *Journal of Sustainable Tourism*.

- Gómez-Navarro, T., Sarasa-Cabezuelo, A., Capilla-Galeas, J. F., Paniagua-Iñiguez, F., & Fuentes-Lorenzo, D. (2021). Sustainability and tourist destinations: A systematic literature review on water consumption in hotels. *Water*.
- Gursoy, D., Lu, L., & Lu, J. (2016). Antecedents and outcomes of residents' attachment to a tourism destination: A social identity perspective. *Journal of Travel Research*.
- Hamilton, C. (2012). *El fetiche del crecimiento*.
- Hall, C. M. (2017). *Tourism and social identities: Global frameworks and local realities*. London: Routledge.
- Larraz, J. I. (2017). *The Belle Époque in San Sebastian: Culture, tourism and politics*. Routledge.
- Larrea, P., Albistegi, X., Salgado, M., & Uribeetxebarria, R. (2017). Evaluating the quality of bicycle-sharing schemes. A case study of Donostia-San Sebastián. *Research in Transportation Economics*.
- Li, X., Huang, W., & Fan, C. (2017). Exploring the impact of tourism on regional economic development: Evidence from China. *Tourism Management*.
- López-Guzmán, T., Gutiérrez-Arranz, A. M., & Lloret-Cabot, M. (2020). Covid-19 impact on tourism. The case of the Spanish hotel industry.
- Milano, C. (2018). Overtourism, malestar social y turismofobia. Un debate controvertido. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*.
- Muñoz, P. (2021). From Cultural Events to Tourism Products: The San Sebastian Film Festival as a Case Study. *Journal of Urban Affairs*.
- Navarro, D., López-Bonilla, J. M., Fernández-Morales, A., & Orenes, I. (2018). The role of education in the preservation of cultural and natural heritage. *Journal of Tourism and Cultural Change*.
- Observatorio Vasco del Turismo. (2023). *Oferta y ocupación alojativa*.
- Salaberria, R., & Beloki, N. (2016). Challenges and opportunities of cultural heritage management in the Basque Country: The case of Gipuzkoa. *Journal of Heritage Tourism*.
- Smith, M. K. (2017). The environmental impacts of tourism. In *The Routledge Handbook of Transport Economics*. Routledge.
- Song, H., Li, G., van der Veen, R., & Li, L. (2012). Tourism economics research: A review and assessment. *Annals of Tourism Research*.
- Turismo San Sebastián. (2023). *San Sebastian única ciudad vasca distinguida como Destino Turístico*.
- Urry, J. (2012). *The tourist gaze 3.0*. London: Sage Publications.
- Unesco. (2015). *Cultural tourism: Local communities and cultural change*. Paris: UNESCO Publishing.

Uranga, B. G., Ibarretxe, G., & Estévez, A. I. (2017). *The Basque Country: Languages, Nationalisms and Collective Identities*. Springer.