

Facultad de Economía y Empresa.

Sección Donostia-San Sebastián

# **Percepción turística en Donostia; impacto y consecuencias.**

*Trabajo de Fin de Grado*

Septiembre 2022

Alumna: Laura Quintanilla Revuelta  
Tutores: Imanol Mozo Carollo y Artizar Erauskin

## ÍNDICE:

<b>1. Introducción</b>	<b>4</b>
1.1. Objetivo del trabajo	4
1.2. Metodología	4
1.3. Contexto	5
1.4. Razones de elección del tema	7
<b>2. Marco teórico</b>	<b>8</b>
2.1. Métodos del impacto turístico	8
2.2. Área de estudio	10
2.3. Perfil turístico	15
<b>3. Metodología</b>	<b>19</b>
3.1. Herramientas de análisis	19
3.1.1. Cuestionarios	19
3.1.2. Análisis JASP	19
<b>4. Resultados</b>	<b>20</b>
4.1. Estadística descriptiva del perfil de los residentes encuestados	20
4.2. Análisis de respuesta sobre la percepción del turismo	21
4.3. Análisis factorial	32
4.3.1. Desarrollo y tipología	32
4.3.2. Aplicaciones generales	32
4.3.3. Aplicación en el caso	33
<b>5. Discusión</b>	<b>35</b>
5.1. Validez de datos	35
5.2. Resultados	36
<b>6. Conclusiones</b>	<b>37</b>
6.1. Conclusiones generales y personales	37
6.2. Usos futuros y posibles mejoras	38
<b>7. Referencias</b>	<b>39</b>
<b>8. Anexo</b>	<b>41</b>
8.1. Cuestionario N° 1	41
8.2. Cuestionario N° 2	44
8.3. Cuestionario N° 3	47

## ÍNDICE DE TABLAS:

**Tabla 1.** Modelos que analizan el impacto del turismo según Ramírez Hernández. Elaboración propia.

**Tabla 2.** Datos demográficos y turísticos principales. Elaboración propia.

**Tabla 3.** Datos sociodemográficos de los habitantes de Donostia. Elaboración propia, datos EUSTAT.

**Tabla 4.** Opinión general acerca del turismo.

**Tabla 5.** Opinión acerca de la aportación económica del turismo.

**Tabla 6.** Problemática a causa del turismo.

**Tabla 7.** Opinión y experiencia personal sobre las viviendas de alquiler turístico.

**Tabla 8.** Impacto del COVID-19 en el turismo.

**Tabla 9.** Características de los componentes. Elaboración mediante JASP 0.16.2

**Tabla 10.** Cargas de los componentes. Elaboración mediante JASP 0.16.2

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

**Gráfica 1.** Evolución demográfica de San Sebastián entre 1900 y 2020. Creación propia.

**Gráfica 2.** Aportación económica del turismo a Gipuzkoa. Elaboración propia.

**Gráfica 3.** Medio de transporte habitual utilizado para llegar a la C.A. de Euskadi. Elaboración propia, datos EUSTAT.

**Gráfica 4.** Medio de transporte utilizado durante su estancia en la C.A de Euskadi. Elaboración propia, datos EUSTAT.

**Gráfica 5.** Forma social de viajar de turistas que visitan la C.A. de Euskadi. Elaboración propia, datos EUSTAT.

**Gráfica 6.** Gasto de turistas que visitan la C.A. de Euskadi en 2019. Elaboración propia, datos EUSTAT.

**Gráfica 7.** Estratos de edad de turistas que visitan la C.A. de Euskadi. Elaboración propia, datos EUSTAT.

**Gráfica 8.** Tipo de establecimiento donde se alojan en la C.A. de Euskadi. Elaboración propia, datos EUSTAT.

**Gráfica 9.** Masificación en Donostia.

**Gráfica 10.** Opinión respecto a la gastronomía (cuestionario N°2).

## ÍNDICE DE FIGURAS

**Figura 1.** Ubicación Donostia - San Sebastián. Elaboración propia.

**Figura 2.** Imagen de Donostia San Sebastián desde el monte Igeldo.

**Figura 3.** Eventos internacionales en Donostia.

**Figura 4.** Mapa del impacto del turismo según Mathieson-Wall, 1988. Elaboración propia.

**Figura 5.** Figura 5. Logo de JASP. Fuente, wikipedia.

**Resumen:** El siguiente escrito es un trabajo de investigación en el que se aplicará la metodología científica aprendida durante el Grado de Administración y Dirección de Empresas en la Universidad del País Vasco. El tema principal será el Turismo en Donostia el cual será analizado por métodos cuantitativos para así tratar de proporcionar respuestas basadas en el razonamiento lógico.

La elección del tema viene del fenómeno creciente llamado turismo y toda la repercusión que tiene tal hecho en diversos ámbitos: políticos, personales, de gestión, culturales... Al ser yo una ciudadana donostiarra, mi interés hacia la percepción del turismo por parte de los demás residentes es alto.

En este estudio será analizado el impacto del turismo en la sociedad y las consecuencias que esto acarrea desde la perspectiva de los residentes. El trabajo se centra en la ciudad del País Vasco, Donostia - San Sebastián situada al norte de España. Para entender las distintas posibles reacciones por parte de los residentes sobre el impacto causado por el turismo, serán analizados varios modelos teóricos desarrollados por diversos autores.

De la misma manera y para entender mejor la opinión de los residentes donostiarras, serán analizadas 3 encuestas realizadas en Donostia en los años 2018, 2019 y 2020 en las que se observan diversos pareceres en relación al crecimiento del turismo, ya que toman presencia tendencias como turismofobia, gentrificación o exceso de turismo. Las tres encuestas serán comparadas con la finalidad de percibir disparidades entre ellas en cada ámbito específico en el que han ocurrido.

Por otro lado, será comparado el criterio social de los residentes de Donostia con las características analizadas de los turistas que visitan la ciudad en cuestión.

**Palabras clave:** residentes, Donostia, turismofobia, gentrificación, impacto del turismo, consecuencias, encuestas.

## **1. Introducción**

### 1.1. Objetivo del trabajo

El objetivo de este trabajo titulado “Percepción turística en Donostia; impacto y consecuencias”, tiene como objetivo adentrarse en la existente percepción que tienen los residentes de Donostia sobre el turismo presente en su ciudad. Donostia lleva siendo foco turístico por muchos años y es por ello que la imagen y visión de la ciudad se ha visto transformada en este lapso.

Será estudiado también el perfil turístico de los visitantes que recorren la ciudad vasca con el objetivo de obtener resultados concretos sobre su actividad durante su estancia. De esta manera se podrá realizar un análisis comparativo para ver en qué medida se refleja la actividad de los turistas con el grado de conformidad o disconformidad de los residentes.

Este Trabajo de Fin de Grado (TFG) está integrado en un proyecto IKD (Aprendizaje Cooperativo y Dinámico) de la UPV/EHU. En concreto, este trabajo se ha realizado en el marco de la iniciativa IKD, denominada HIRISARE, que ha creado una red colaborativa con el objetivo de facilitar, guiar, motivar y ayudar al estudiantado en su proceso de desarrollo del TFG siendo el objeto de estudio genérico el turismo urbano sostenible. Dentro de este proyecto, este año se han realizado 5 TFGs y otros tantos en la convocatoria anterior.

Aprovechando la posibilidad de explotar los resultados de algunos cuestionarios diseñados para los TFGs de cursos anteriores, se han podido desarrollar los TFGs de la convocatoria de este curso académico.

### 1.2. Metodología

Primero de todo y mediante el marco teórico, se examinarán varios métodos estudiados por diversos autores sobre el impacto turístico en diferentes contextos y lugares. Mediante esta investigación, se aportará un conocimiento teórico sobre tendencias de comportamientos por parte de los residentes de varios lugares a raíz de la entrada de turistas y consiguiente convivencia. Posteriormente se desarrollará un conocimiento sobre el área a estudiar, en este caso Donostia - San Sebastián, a través de información como su ubicación, el número de habitantes, la evolución demográfica, los eventos internacionales principales, la aportación económica del turismo, la estancia media y los datos sociodemográficos en cuestión. Para finalizar con el marco teórico, se investigará cuál es el perfil turístico de los visitantes de Donostia, esto es, los medios de transporte más utilizados, la forma social de viajar, los gastos, la edad más habitual con la que deciden visitar la ciudad y los establecimientos en los que deciden alojarse.

En cuanto a la metodología utilizada para analizar lo comentado anteriormente, habrá dos herramientas: cuestionarios y una aplicación estadística llamada JASP. Por una parte, los cuestionarios empleados son tres, todos realizados entre 2019 y 2020 en la calle, mediante Google Forms y mediante Encuestafacil. Respecto a la aplicación JASP, será aprovechada para poder relacionar las variables de las respuesta obtenidas mediante las encuestas anteriormente detalladas.

Posteriormente se estudiarán los resultados obtenidos mediante tres fases. En la primera, y teniendo como base la información obtenida en los cuestionarios, se analizará el perfil de los residentes encuestados, esto es, género, edad, barrio de residencia, nivel de estudios, ingresos y espectro político para así conocer en más profundidad sus características personales. A continuación, también empleando los datos de las encuestas, se llevará a cabo un análisis de respuesta sobre la percepción del turismo. En este apartado, se estudiará a fondo la opinión de los encuestados respecto al impacto del turismo en su ciudad, si les molesta, si les compensa, si les gusta, si les afecta... Como último punto del resultado y empleando JASP, se realizará un análisis factorial para relacionar las preguntas de los cuestionarios que tengan factores en común y así poder analizarlas en conjunto.

Para terminar el trabajo, se reflexionará sobre los resultados obtenidos y se valorarán para poder ofrecer una conclusión. En este quinto y último apartado, se compararán los datos sociodemográficos de los residentes donostiarra con los de los directamente encuestados para poder corroborar o negar su validez. A continuación se extraerán varias conclusiones generales y para finalizar, se aportará una opinión personal y posibles mejoras respecto al tema desarrollado.

### 1.3. Contexto

En países económicamente desarrollados ha sido donde el turismo urbano ha logrado mayor crecimiento, desde el comienzo de su ascenso en el año 1960. (Ashworth, 1989; Jansen-Verbeke, 1986; Law, 2002; Maitland y Ritchie, 2009; Selby, 2004). Este crecimiento está causado por diversos factores; primeramente, gracias al aumento de capital de la clase media, ha aumentado el número de gente que se puede permitir visitar y conocer otras metrópolis.

También se ha visto favorecido por la bajada de la suma necesaria para poder realizar los viajes, ya que la oferta de vuelos y alojamiento es cada vez superior (Dunne et al., 2010; IPK International, 2013, 2016; OMT, 2014; Veille info Tourisme, 2014). Otro factor a destacar es la facilidad que ofrecen ciertas aplicaciones informáticas a la hora de ofertar sus servicios enfocados al turismo como TripAdvisor o AirBnb. Estos están siendo los principales causantes del cambio en la percepción de los destinos, esto es, de ser países de paso a ser países de destino turístico de estancia (ETOA, 2014).

El turismo tiene ambas caras de la moneda. Por una parte, su cara más amable, relacionada con el crecimiento económico gracias a la creación de flujos económicos, de empleo y de infraestructuras urbanas (GUERRERO, G. 2011) que surge mediante el desarrollo de hoteles, apartamentos, transporte, instalaciones, atracciones y demás factores (Picornell, C. 2015). Respecto a la sociedad y su cultura, entre los locales nace un sentimiento de orgullo nacional ya que se percatan de las leyendas, danzas e historias que tienen (Escalante Gonzalbo, M. D. L. P., & Carrol Janer, I. E. 2013).

Pero tiene otra cara, una menos amable, más amarga, que es la causante de diversos problemas como la aparición de la gentrificación, que surge en paralelo al turismo urbano (Lees, Slater y Wyly, 2008). Aún así, según algunos autores, la gentrificación es a menudo pionera en el impulso turístico de una ciudad (Fainstein y Gladstone, 1999; Judd, 2003; Maitland y Newman, 2008), es decir, la creación de lugares gentrificados crea ciudades acogedoras para visitar ya que ofrecen calles higienizadas, establecimientos para el consumo y una percepción de sitio de clase media. Esto conlleva un desarrollo de la ciudad que provoca zonas «más atractivas para turistas, sobre todo aquellos que también son gentrificadores en su país de origen» (Terhorst et al. 2003: 85).

Otros autores, son de la opinión de que las inversiones en el fomento del turismo urbano, conllevan puntualmente de un aumento en la demanda de vivienda e impulsan la gentrificación (Spirou, 2011).

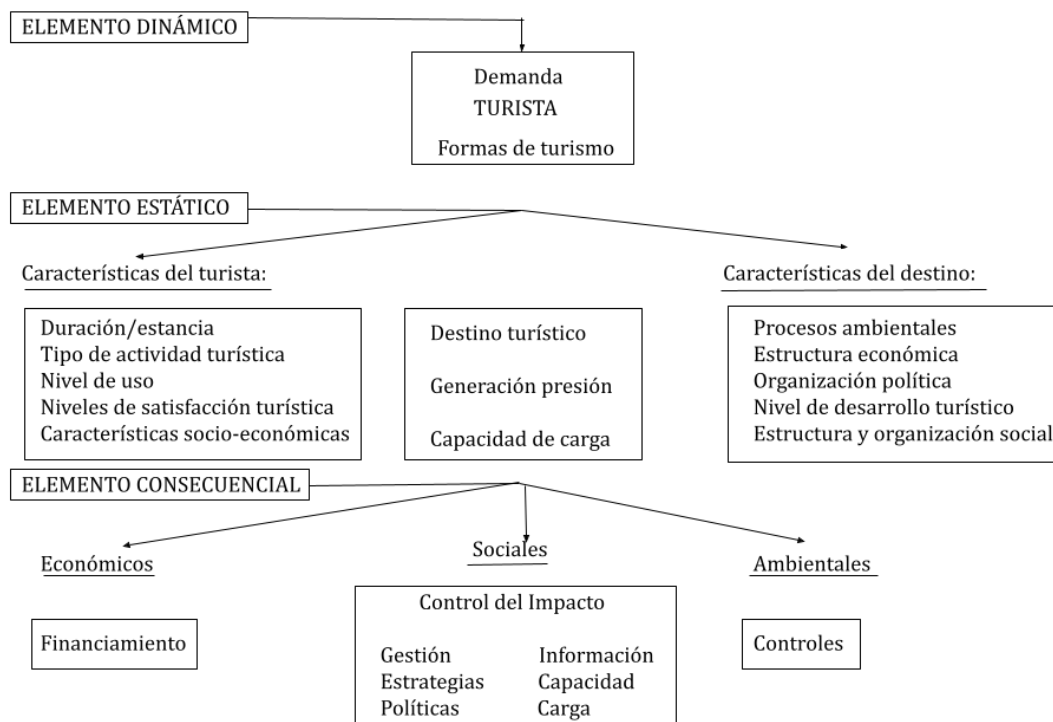
Según (Mathieson-Wall, 1988), el impacto del turismo es la consecuencia de una profunda correlación de sucesos que se pueden unir en dos notables subgrupos:

- a) El primer grupo, expone los impactos del turismo como una relación entre turistas y la zona destino y sus habitantes. El sistema económico, comunitario y medioambiental de la zona destino tienen unas ciertas capacidades de carga. La dimensión y el camino de los impactos turísticos está definida por los límites de tolerancia de cada uno de los subsistemas.

Los impactos que no sobrepasen estos límites serán positivos, en cambio los que superen el límite de tolerancia, y así rebasen la capacidad de carga, serán negativos.

- b) Este segundo marco, es más preciso que el primero ya que se enfoca en un factor importante: los turistas y sus tomas de decisiones. Los procesos reflejan que los impactos del turismo son consecuencia de sus decisiones. Los impactos del turismo son móviles y variables a la vez que los respectivos cambios en las localidades destino, particularidades del viaje y cualidades personales y conductas de los turistas.

Se encuentra una falta de continuidad entre la causa y el efecto, porque la mayoría de las decisiones abarcan únicamente áreas urbanas, dejando de lado la periferia.



*Mapa conceptual 1. Impacto del turismo según Mathieson-Wall, 1988. Elaboración propia.*

Mathieson-Wall analiza en 1988 un mapa conceptual en el que se estudia el impacto del turismo según 3 elementos (*Mapa conceptual 1.*). El elemento dinámico, el cual varía en base a la demanda de turistas y a la forma de turismo, el elemento estático, el cual está compuesto por las características del turismo y las características del destino y el elemento consecuencial, que lo componen factores económicos, sociales y ambientales.

#### 1.4. Razones de elección del tema

Al ser yo una residente donostiarra, tengo mucho interés en conocer cuál es la imagen o el sentimiento acerca del turismo cada vez más notorio en nuestra ciudad. Tengo curiosidad por conocer las diversas opiniones que tienen los residentes de la ciudad sobre el turismo, dependiendo de sus características personales.

Este trabajo se centra en métodos estadísticos que en mi opinión son la mejor manera de conocer una respuesta concreta por una gran parte de la población.



## 2. Marco teórico

### 2.1. Métodos del impacto turístico

En este apartado se analizarán diversos métodos teóricos que existen a partir de su análisis por varios autores. Exactamente y a raíz de los problemas que surgen del turismo, existen varios modelos que analizan el distinto impacto que tiene el turismo. Es decir, algunos autores mediante análisis empíricos, han obtenido respuestas acerca de los comportamientos de los residentes respecto al turismo que ocurría en sus ciudades. Dependiendo de la ciudad, nivel del turismo, la exigencias del residente... los residentes optaron por diferentes vías las cuales se observan en la siguiente tabla:

Escala de adopción-retirada (Ap y Crompton, 1993)	Este modelo establece que las comunidades locales toman cuatro tácticas específicas con respecto a los turistas, 1) acogida con entusiasmo, 2) tolerancia hacia las actividades realizadas por los visitantes, 3) adaptación al reprogramar las actividades diarias, y 4) aislamiento, centrada en buscar espacios sin turistas, pues es considerado molesto.
Ciclo de vida de un área turística (Butler, 1980)	Esta propuesta está conformada de siete etapas (exploración, participación, desarrollo, consolidación, estancamiento, decadencia y rejuvenecimiento) las cuales se relacionan a la evolución del destino turístico, su afluencia turística y el crecimiento de la industria.
Matriz de actitudes y comportamiento hacia el turismo (Butler 1974, citado en Wall y Marhieson, 2006)	Este modelo intenta explicar a partir de una matriz dinámica las actitudes y comportamientos de la comunidad local hacia el turismo, las cuales pueden ser positivas y negativas; en donde, las relaciones entre cada una de ellas resultan en cuatro posibles resultados.
Estrategias culturales de enfrentamiento local (Dogan, 1989)	Esta propuesta sugiere que la comunidad local puede desarrollar cinco estrategias como reacción al turismo: 1) resistencia, 2) rebelión, 3) demarcación de fronteras, 4) revitalización, y 5) adopción.
Índice de irritación (Doxey, 1976)	Este modelo sugiere que la actividad turística provoca un grado de irritabilidad en la comunidad local, diferenciando cinco etapas (euforia, apatía, irritación, antagonismo, final).

*Tabla 1. Modelos que analizan el impacto del turismo según Ramírez Hernández. Elaboración propia.*

Según (Ap, J.; Crompton, J. L. 1993) y su escala de adopción retirada, existen cuatro estrategias que conforman las reacciones al impacto del turismo: adopción, tolerancia, adaptación y retirada. Las respuestas por parte de los residentes, son la consecuencia de la cantidad de turistas y su conducta, más que un problema de cultura.

La primera de las reacciones es la adopción. Esta respuesta engloba a los participantes de las encuestas que reciben a los turistas con exaltación. La reacción va más allá de una simple aceptación ya que en esta estrategia los encuestados experimentan una reacción receptiva, mostrando un sentimiento de emoción en la llegada de los turistas.

Otra posible reacción es la tolerancia, la cual conlleva un doble sentido. Es decir, los encuestados afirman que pueden sobrellevar los aspectos negativos del turismo, como las molestias a la hora de conducir, ya que generalmente los residentes valoran en mayor medida su aportación a la economía. Algunos describen el turismo como “un mal necesario para la economía local” ya que optaron por resistir el desagrado a cambio de los beneficios que obtienen.

La tercera estrategia es la adaptación al turismo. Esto ocurre cuando los residentes modifican sus quehaceres para no coincidir con los turistas, lo que significa que los residentes están cambiando sus actividades para evitar la presencia de los turistas. Ejemplo de ello sería el uso de conocimiento local para evadir su concurrencia.

La retirada es la estrategia de rechazo máxima observada en los encuestados. Significa que los residentes llegan al punto de abandonar su localidad provisionalmente por causa de los turistas y sus comportamientos.

Es por aquellos residentes que presentan una actitud negativa con respecto a la atracción de turistas, que nace el Índice de Irritación propuesto por (Doxey, 1976). Este modelo plantea que el turismo y sus actividades crean irritación en la sociedad, dependiendo de la cantidad de turistas y el grado de desarrollo de cada localidad. Sea como sea, éste índice afirma que las actitudes de los residentes siguen siempre el mismo patrón: euforia, apatía, irritación, antagonismo y adaptación (Ramón, 2012).

Es de esta irritación por parte de los residentes y causada por los turistas de donde nacen conceptos como turismofobia o gentrificación. La gentrificación es consecuencia de la modificación del espacio efectuada en economías capitalistas luego de la caída de la antigua industria y del alza en el ámbito de los servicios. Esta desaparición o reducción de la actividad industrial implica la transformación de localidades en áreas de ocio y se torna en una rivalidad global con el fin de captar capital y consumidores (Judd, 1999; Meethan, 2001; Mullins, 1991). Como fomento de la gentrificación, planes de reavivación urbana han sido impulsados para ofrecer servicios innovadores enfocados a los consumidores promedio, consiguiendo así lugares turísticos y a la vez gentrificados. La existencia de ambos factores, perjudica al mercado inmobiliario e incita el traslado de los residentes con un poder de adquisición bajo (Cocola-Gant, A. 2020).

Causado por la gentrificación y tolerancia del turismo y por el constante incremento de turistas a nivel global, ha incrementado el malestar de los residentes por la dependencia y el enfoque en las economías internas (Levfebre, 1968; Molotch, 1976; Smith, 1996; Delgado, 2007; Harvey, 2013). Barcelona es un claro ejemplo del sobreturismo ya que en el Plan Estratégico de Turismo de Barcelona 2016-2020 se estimaron 30 millones de turistas anuales, 40 millones usuarios del aeropuerto y más de 130.000 ofertas de alojamiento turístico, siendo menos de 2 millones los habitantes de Barcelona (Ayuntamiento de Barcelona, 2016; 2017).

Habiendo analizado el impacto del turismo mediante varios factores, los residentes deciden actuar de distintas maneras. Según (Dogan H, 1989) y su estrategia cultural de enfrentamiento local, sugiere que los residentes pueden reaccionar con cinco estrategias: resistencia, rebelión, demarcación de fronteras, revitalización y adopción. Cuando los residentes optan por la resistencia o rebelión significa que la sociedad se cerraba a los turistas y elegían revivir sus antiguas tradiciones para mantener su identidad. Podría ser que los residentes aceptasen de manera alegre a los turistas o que decidieron mantener los límites marcando una frontera bien definida entre visitantes y residentes (Dogan, H. (1989).

Una vez analizado los posibles impactos turísticos, se va a proceder a estudiar el área de estudio en cuestión, Donostia - San Sebastián. De esta forma, se podrá considerar mediante este caso en concreto, cual es y cuál ha sido el impacto sufrido por los residentes en la ciudad vasca. Posteriormente, se observará el perfil turístico de los visitantes a Donostia para así poder valorar sus hábitos a la hora de conocer la ciudad: estancia, transporte, compañía, gastos...

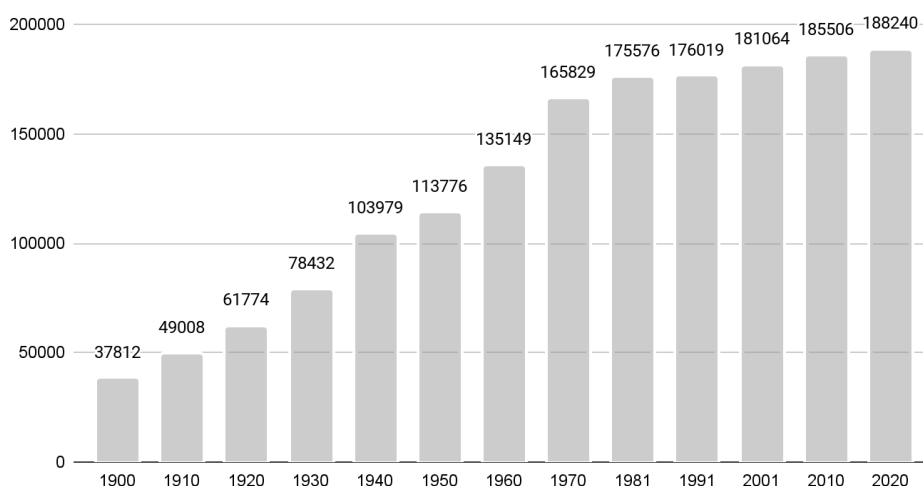
## 2.2. Área de estudio

Este trabajo se va centrar en la ciudad vasca San Sebastián, en euskera conocida como Donostia. Está situada al norte de España en la costa del golfo de Vizcaya (*Imagen 1.*), a 20 km de la frontera con Francia y es la capital de Gipuzkoa. Sus principales actividades económicas son el turismo y el comercio, de hecho, Donostia fue uno de los atractivos turísticos más conocidos de España en el pasado.



Figura 1. Ubicación Donostia - San Sebastián. Elaboración propia.

Capital de Guipúzcoa y perteneciente al País Vasco, Donostia tiene 188.102 habitantes a fecha de 2021, 138 menos que en el 2020. Podemos observar (*Gráfica 1.*) la evolución demográfica de Donostia ya que desde 1900 hasta hoy en día el turismo ha seguido una tendencia a la alza. Es a partir de los años 70 cuando el crecimiento demográfico se ve pausado por causa del descenso de la natalidad, después del Baby Boom.



Gráfica 1. Evolución demográfica de San Sebastián entre 1900 y 2020. Creación propia.

La ciudad fue elegida por el periódico inglés The Guardian como «una de las cinco mejores ciudades de veraneo» del mundo . Uno de los principales atractivos turísticos de la ciudad es la gastronomía. La bahía de La Concha, bordeada por su característica barandilla, es el símbolo turístico de San Sebastián. En el centro de la bahía se encuentra la isla de Santa Clara, que se trata de la esencia de la Concha.



*Figura 2. Imagen de Donostia San Sebastián desde el monte Igeldo.*

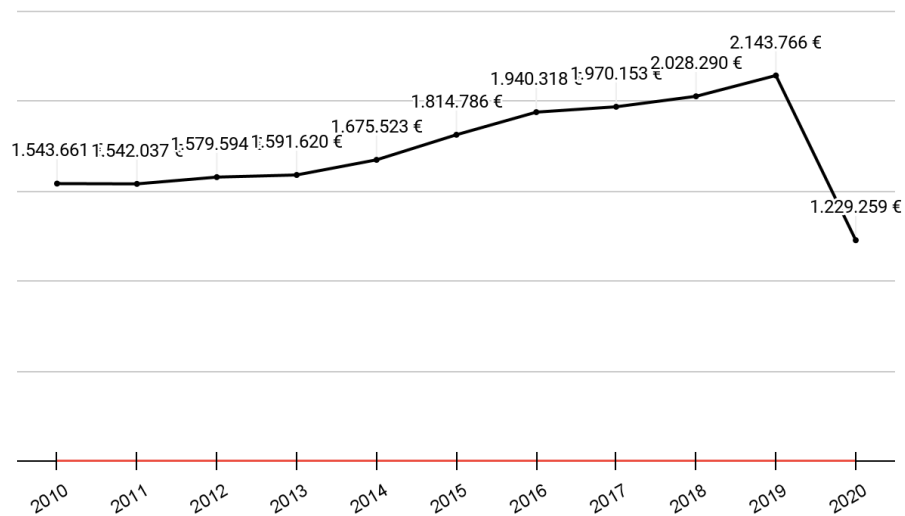
Donostia-San Sebastián constituye el polo receptor principal de turismo en Gipuzkoa (52%), repartiéndose el resto entre la zona costera (25%) y el interior (23%). Las visitas por ocio respecto a Donostia - San Sebastián siguen esta misma proporción, pero la costa recibe muchas más visitas por este motivo (31%) que el interior (18%) (Ortega Sánchez, C. 2016). Sus principales actividades económicas son el comercio y el turismo, constituyendo uno de los destinos turísticos más famosos de España.

Eventos internacionales como el Festival Internacional de Cine de San Sebastián, el Festival de Jazz de San Sebastián, la Quincena Musical o el Festival de Cine de Terror, ha dado proyección exterior a la ciudad, a pesar de sus pequeñas dimensiones. Fue Capital Europea de la Cultura en 2016 junto con Breslavia, Polonia.



*Figura 3. Eventos internacionales en Donostia.*

Mediante las actividades descritas en los párrafos anteriores, Gipuzkoa y principalmente Donostia, consigue grandes cantidades de capital anualmente. Desde 2010 hasta 2019 ha seguido una tendencia a la alza, hasta 2020, que se estanca por causa del COVID-19 y por las restricciones pertinentes. En la *Gráfica 2*. se aprecia como la aportación del turismo a la economía guipuzcoana ha ido creciendo cada año hasta el 2019, con un pico de 2.143.766€.



Gráfica 2. Aportación económica del turismo a Gipuzkoa. Elaboración propia.

	Donostia 2020	Donostia 2021	Diferencia anual
Habitantes	188.240	188.102	-138
Área de estudio (km <sup>2</sup> )	60,89 km <sup>2</sup>	60,89 km <sup>2</sup>	
Densidad	3091,47 hab./km <sup>2</sup>	3089,21 hab./km <sup>2</sup>	
Turistas	317.195	553.626	+236.431
Pernoctaciones	594.511	1.074.157	+479.646
Hoteles abiertos	30	30	=
Estancia media (noches)	1,87 noches	1,94 noches	+0.07 noches

Tabla 2. Datos demográficos y turísticos principales. Elaboración propia.

Mediante la *Tabla 2* podemos observar que los habitantes de Donostia en 2021 fueron 188.102, es decir, apenas 138 menos que en el 2020. Teniendo en cuenta que el área de estudio que se va a analizar incluye 60,89 km<sup>2</sup>, en 2020 hubo una densidad de 3091,47 habitantes por km<sup>2</sup> mientras que en 2021 fueron 3089,21 habitantes por km<sup>2</sup>. En Donostia en 2020 visitaron la ciudad casi 320.000 personas mientras que un año después y una vez superado el COVID-19, lo hicieron 236.431 personas más, es decir, 553.626. Teniendo en cuenta la población actual de la ciudad, los turistas suponen una quinta parte de los habitantes.

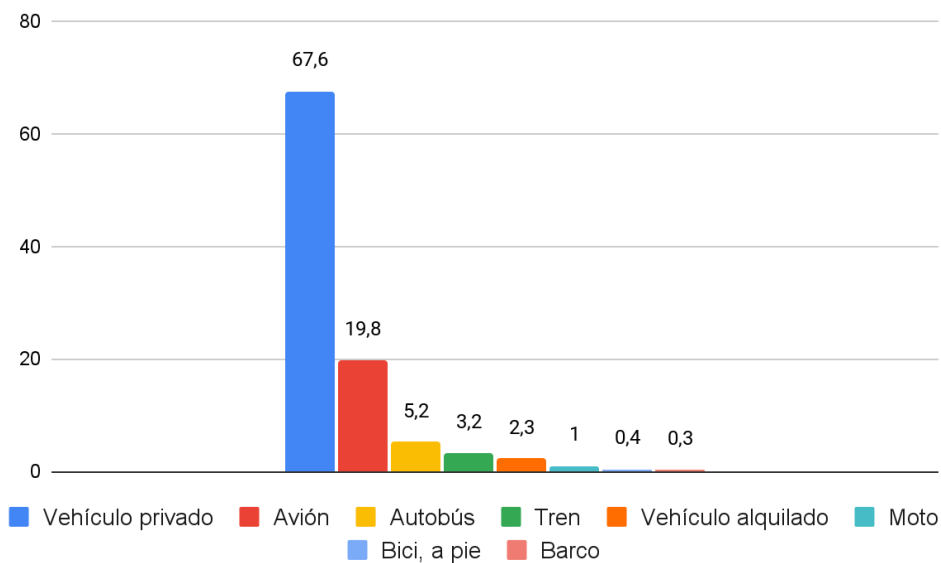
Con respecto a la estancia, se entiende por pernoctación, cada noche que un viajero se aloja en el establecimiento, y en el caso de Donostia, se llega en 2021 a un millón de pernoctaciones, casi 500.000 más que en el 2020, siendo 594.511. Los hoteles que fueron abiertos en 2020 y 2021, cuentan con mismo número de establecimientos ya que en ambos años 30 hoteles fueron abiertos en Donostia. En relación a la estancia media del alojamiento de los turistas, la media en 2020 fue de 1,87 noches, 0,07 noches menos que en el 2021, llegando a 1,94 en el segundo año.

	<b>Datos de media Donostia (última actualización)</b>
Género	52,9% mujeres 47,1 % hombres
Edad	46,23
Barrio de residencia más habitual	Centro, Gros, Intxaurreondo
Nivel de estudios	Estudios superiores
Ingresos o renta familiar	27.297€

*Tabla 3. Datos sociodemográficos de los habitantes de Donostia. Elaboración propia, datos EUSTAT.*

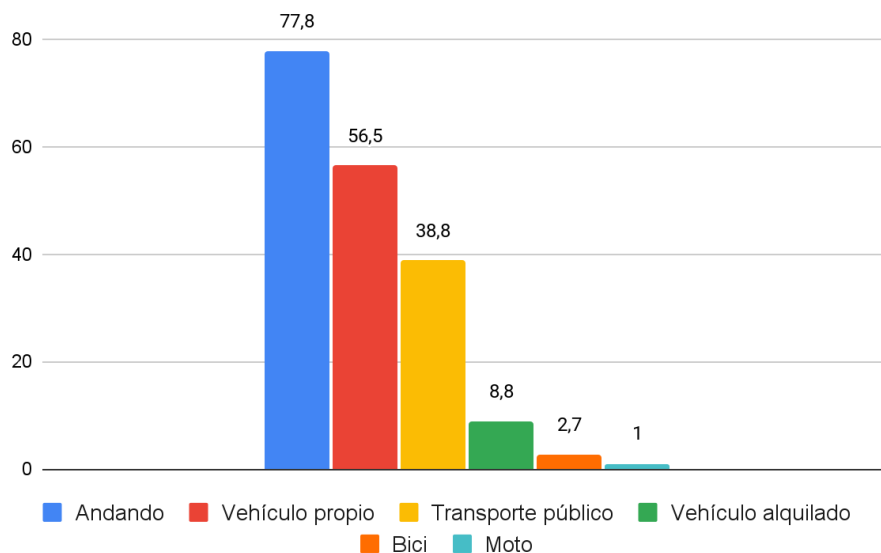
La tabla Nº 3, explica los datos sociodemográficos de los habitantes de la ciudad de Donostia, según la última actualización de EUSTAT. El 52,9% de los residentes donostiarras son mujeres, mientras que el 47,1% son hombres y la edad media de los ciudadanos es de 46 años. Los barrios residenciales más habituales y dónde residen un mayor número de ciudadanos, es el Centro, Gros e Intxaurreondo y de media la mayor parte de los residentes han obtenido un nivel de estudios superiores. Finalmente y respecto a los ingresos anuales familiares, de media los donostiarras obtienen 27.297 de euros anuales.

### 2.3. Perfil turístico



Gráfica 3. Medio de transporte habitual utilizado para llegar a la C.A. de Euskadi. Elaboración propia, datos EUSTAT.

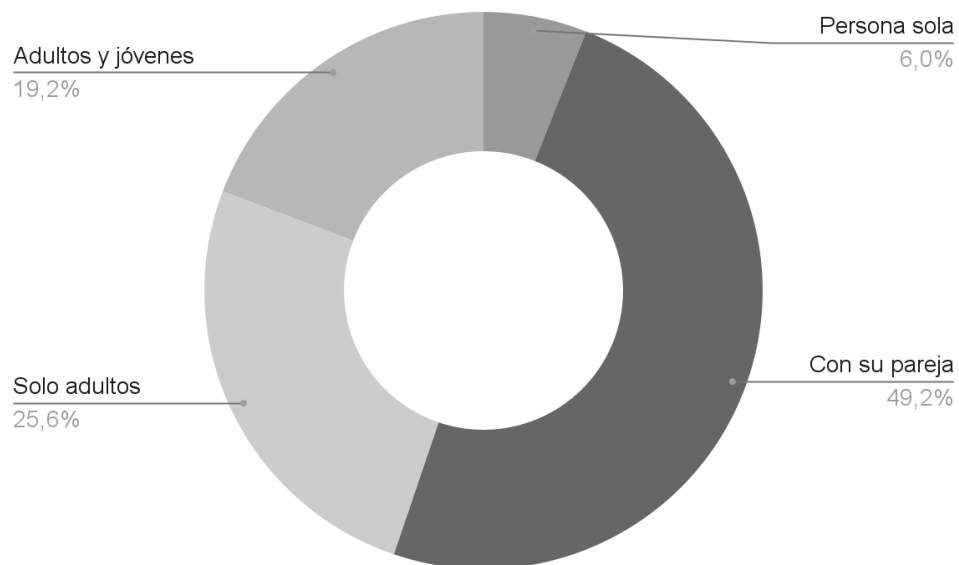
Mediante esta gráfica podemos apreciar cómo el 67,7% de los turistas que visitan la comunidad autónoma vasca, lo realizan mediante su propio vehículo, en la mayoría de casos, su propio coche. El segundo medio de transporte más utilizado, con el 19,8%, es el avión y los demás medios no son casi utilizados.



Gráfica 4. Medio de transporte utilizado durante su estancia en la C.A. de Euskadi. Elaboración propia, datos EUSTAT.

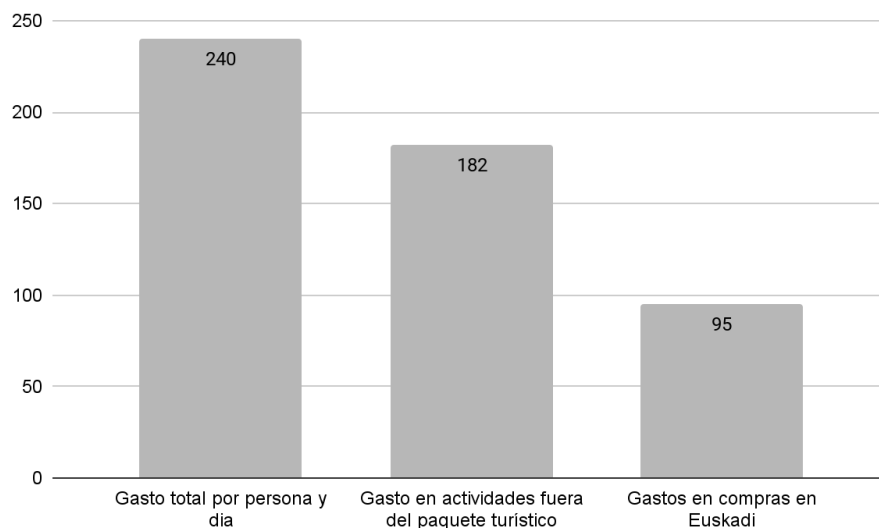


En esta gráfica, aparecen los distintos medios de transporte utilizados durante la estancia de los turistas en la C.A. de Euskadi. Con un 77,7% y en primera posición, se sitúa el medio de ir andando. En segunda posición y con un 65,5% el segundo medio de transporte más utilizado por los turistas es el vehículo propio, entendido como el propio coche. El siguiente puesto, con un 38.8% lo ocupa el transporte público, en este caso el autobús y los demás medios como los vehículos alquilados, las bicicletas y las motos, no son muy comunes.



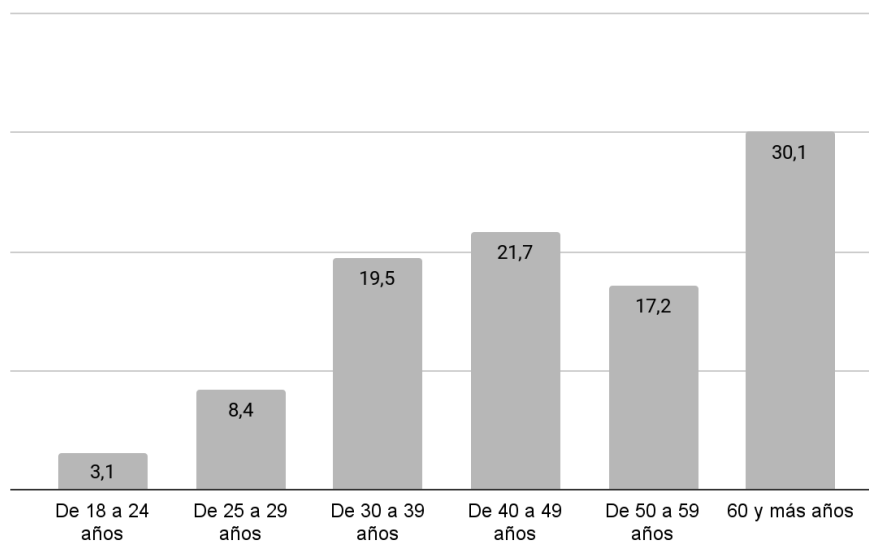
*Gráfica 5. Forma social de viajar de turistas que visitan la C.A. de Euskadi. Elaboración propia, datos EUSTAT.*

En este gráfico de anillo podemos observar cuales son las maneras sociales más habituales de viajar de los turistas que visitan la C.A. de Euskadi. Principalmente, con un 49,2%, los turistas optan principalmente por visitar Euskadi con su pareja. En segundo lugar con un 25,6%, grupos únicamente de adultos se reúnen para realizar este tipo de actividad y con un 19,2%, grupos de adultos con niños visitan la C.A. de Euskadi. Finalmente, la manera menos habitual de visita, con un 6%, es turismo en solitario.



*Gráfica 6. Gasto de turistas que visitan la C.A. de Euskadi en 2019. Elaboración propia, datos EUSTAT.*

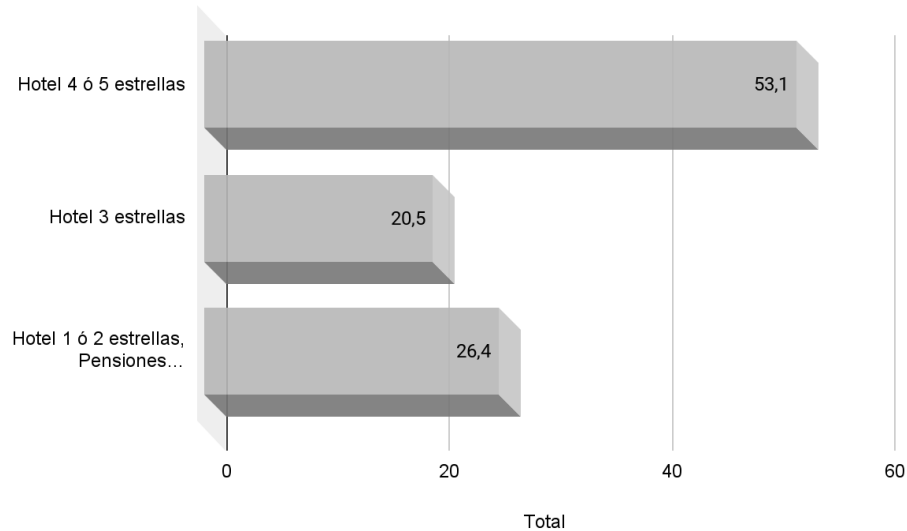
En este gráfico de columnas se aprecia como el gasto total por persona y día de los turistas que visitan la C.A. de Euskadi son 240€ diarios. Respecto al gasto en actividades fuera del paquete turístico, es decir, las actividades turísticas fuera del alojamiento y del transporte, de media los turistas gastan 182€ durante su estancia. En relación al gasto en las compras realizadas por los turistas, de media gastan 95€ a lo largo del viaje en la C.A. de Euskadi.



*Gráfica 7. Estratos de edad de turistas que visitan la C.A. de Euskadi. Elaboración propia, datos EUSTAT.*

El siguiente gráfico de columnas analiza el estrato de edad de los turistas que visitan la C.A. de Euskadi. El mayor porcentaje de rango de turistas, con un 30,1%, se encuentra a partir de 60 años, le sigue la franja de 40 a 49 años con un 21,7% de turistas y en tercer lugar se encuentra el intervalo de 30 a 39 años con un porcentaje de 19,5%.

Con algo menos de frecuencia y un 17,2% se encuentran los turistas que visitan la C.A. de Euskadi los del rango de 50 a 59 años, continúan los turistas de entre 25 a 29 años con un porcentaje del 8,4% y finalmente con un 3.1% en último lugar se sitúan los más jóvenes de entre 18 y 24 años.



*Gráfica 8. Tipo de establecimiento donde se alojan en la C.A. de Euskadi. Elaboración propia, datos EUSTAT.*

Este gráfico de barras aplicadas examina cuales son los tipos de establecimientos más comunes por parte de los turistas que visitan la C.A. de Euskadi a la hora de alojarse. La mayoría de ellos, con un 53,1% deciden alojarse en hoteles con 4 o 5 estrellas, a estos le siguen los que deciden hacerlo en hoteles con 1 o 2 estrellas, que con el 26,4%. Por último, el porcentaje que decide hacerlo en hoteles 3 estrellas es el 20,5%.

Respecto a la edad media de las y los asistentes a congresos y convenciones en la C.A. de Euskadi por sexo, la edad media de los hombres, con una media de 42,9 años, es mayor que la de las mujeres ya que la media de edad de estas últimas es de 39 años.

### 3. Metodología

En esta sección se va a explicar la metodología seguida para el estudio empírico. Exactamente se analizarán las herramientas de análisis utilizadas, es decir, cuestionarios y una aplicación estadística.

#### 3.1. Herramientas de análisis

##### 3.1.1. Cuestionarios

El análisis que se va a realizar tiene como base tres cuestionarios, (*8. Anexo*) que incluyen preguntas cerradas, mediante las cuales los datos recogidos resultan más tratables y exactos, con valoración del 1 (más desfavorable) al 5 (más favorable) según la escala Likert, y preguntas en batería, ya que se busca profundizar en cierta información siguiendo el hilo de sucesivas respuestas. El primer cuestionario se realizó en la calle en el 2019, el segundo, debido al COVID se llevó a cabo mediante Google Forms en el 2020 y el tercer cuestionario se realizó en Encuestafácil, también debido al COVID.

En el primer cuestionario se realizan 50 preguntas acerca de la percepción del turismo en Donostia y otras 6, en relación a los datos personales, todas respondidas por 150 encuestados. En la segunda entrevista hay 53 preguntas relacionadas con el turismo y 6, con información de los 127 participantes. La tercera y última entrevista contiene 68 preguntas de interés teórico y 8 preguntas a nivel personal, respondida por 161 residentes.

Teniendo en cuenta la variedad de preguntas y la no repetición de alguna de ellas en los tres cuestionarios, la mayoría de las preguntas analizadas serán las que se reiteren en todos ellos. Las preguntas analizadas, serán agrupadas en subgrupos, dependiendo de la temática que tengan en común:

- (i) Opinión, sentimiento, preocupaciones e implicaciones respecto al turismo por parte de residentes donostiarras.
- (iii) Efectos económicos en relación al turismo
- (iv) Problemas a raíz del turismo
- (v) Barrios turísticos y masificación
- (vi) Experiencia personal con alojamientos turísticos
- (v) Impacto del COVID-19
- (vi) Gastronomía donostiarra

##### 3.1.2. Análisis JASP

JASP es un paquete estadístico de código abierto multiplataforma, desarrollado y actualizado ininterrumpidamente por un grupo de investigadores de la Universidad de Amsterdam.

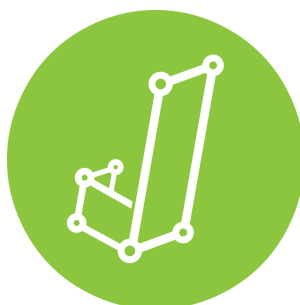


Figura 5. Logo de JASP. Fuente, wikipedia.

Mediante el programa estadístico JASP, versión 0.16.2, se llevará a cabo un análisis estadístico realizando un análisis de componentes principales. Es decir, las preguntas de los cuestionarios serán reagrupadas en distintos conjuntos según la relación existente entre ellas.

## 4. Resultados

### 4.1. Estadística descriptiva del perfil de los residentes encuestados

En la siguiente tabla se encuentran agrupados los resultados obtenidos del perfil de todos los residentes encuestados, exactamente 438.

	<b>Cuestionario 1.</b>	<b>Cuestionario 2.</b>	<b>Cuestionario 3.</b>	<b>Conjunto</b>
Género	52,7% mujeres 47,3 % hombres	62,2% mujeres 37,8% hombres	59% mujeres 39% hombres	58% mujeres 42% hombres
Edad	19-78 años, media = 44	19-71 años, media = 33	17-73 años, media = 40	39 años de media
Barrio de residencia más habitual	Gros, Loiola, Amara, Antiguo	Gros, Egia, Antiguo, Parte Vieja	Amara, Antiguo, Gros	Gros, Antiguo
Nivel de estudios	La mayoría estudios universitarios	La mayoría estudios universitarios	La mayoría estudios universitarios	Estudios universitarios
Ingresos o renta familiar	La mayoría entre 20.000 y 40.000€	La mayoría entre 20.000 y 40.000€	La mayoría entre 20.000 y 40.000€	Entre 20.000 y 40.000€
Espectro político	61% izquierdas, 21% centro y 6% derechas	60% izquierdas, 34% centro y 6% derechas	37% izquierdas, 50% centro y 8% derechas	53% izquierdas, 35% centro y 7% derechas

Tabla 2. Perfil sociodemográfico de los encuestados.

Los encuestados son mayoritariamente mujeres, el 58% de media, aunque en un nivel parecido al de los hombres, el 42% de media. Éstos tienen una media de 39 años y mayoritariamente viven en Gros, Loiola, Amara, Antiguo o Pare vieja. Obtienen unos ingresos de entre 20.000 y 40.000 € y con respecto al espectro político, en el cuestionario primero y segundo hay una clara mayoría de apoyo a la izquierda, sin embargo en el tercero, aumenta el apoyo al centro político.

#### 4.2. Análisis de respuesta sobre la percepción del turismo

Teniendo los cuestionarios entre 50 y 68 preguntas, analizaremos únicamente las comunes en los tres y las consideradas como más relevantes. Las 21 preguntas seleccionadas nos proveen de 3 factores principales que serán analizados en el punto 4.2.

	Valoración (de más desfavorable, 1, a más favorable, 5)				
	1(%)	2(%)	3(%)	4(%)	5(%)
1. El turismo es algo positivo para la ciudad					
<i>Encuesta N°1</i>	0	0.027	0.24	0.393	0.34
<i>Encuesta N°2</i>	0.039	0.087	0.22	0.370	0.276
<i>Encuesta N°3</i>	0.037	0.062	0.137	0.335	0.416
2. Me gusta que vengan turistas a Donostia					
<i>Encuesta N°1</i>	0.06	0.173	0.353	0.247	0.167
<i>Encuesta N°2</i>	0.134	0.197	0.299	0.244	0.126
<i>Encuesta N°3</i>	0.025	0.037	0.224	0.342	0.360
3. Hay margen para que crezca el turismo en Donostia					
<i>Encuesta N°1</i>	0.02	0.24	0.347	0.133	0.08
<i>Encuesta N°2</i>	0.165	0.165	0.236	0.331	0.103
<i>Encuesta N°3</i>	0.093	0.112	0.217	0.348	0.211
4. El ayuntamiento debería tratar de atraer más turistas					
<i>Encuesta N°1</i>	0.053	0.107	0.233	0.440	0.167
<i>Encuesta N°2</i>	0.323	0.197	0.291	0.11	0.079
<i>Encuesta N°3</i>	0.13	0.137	0.236	0.292	0.199
5. El turismo mejora la economía de Donostia					
<i>Encuesta N°1</i>	0	0.027	0.147	0.433	0.393
<i>Encuesta N°2</i>	0.016	0.047	0.165	0.331	0.441
<i>Encuesta N°3</i>	0.037	0.068	0.087	0.273	0.534

6. El turismo es el principal impulsor económico					
<i>Encuesta N°1</i>	0.333	0.16	0.367	0.313	0.12
<i>Encuesta N°2</i>	0.032	0.118	0.228	0.402	0.221
<i>Encuesta N°3</i>	0.056	0.106	0.273	0.404	0.155
7. El turismo me beneficia económicamente					
<i>Encuesta N°1</i>	0.313	0.287	0.173	0.113	0.113
<i>Encuesta N°2</i>	0.362	0.244	0.26	0.063	0.071
<i>Encuesta N°3</i>	0.211	0.168	0.217	0.248	0.143
8. Problemas de tráfico y aparcamiento					
<i>Encuesta N°1</i>	0	0.04	0.08	0.293	0.587
<i>Encuesta N°2</i>	0.016	0.024	0.118	0.236	0.606
<i>Encuesta N°3</i>	0.031	0.081	0.093	0.248	0.540
9. Aglomeraciones de gente por la calle					
<i>Encuesta N°1</i>	0.047	0.08	0.187	0.400	0.287
<i>Encuesta N°2</i>	0	0.016	0.142	0.244	0.598
<i>Encuesta N°3</i>	0.019	0.056	0.124	0.273	0.516
10. Comportamientos molestos (ruido, suciedad...)					
<i>Encuesta N°1</i>	0.04	0.027	0.147	0.327	0.460
<i>Encuesta N°2</i>	0.047	0.134	0.268	0.284	0.268
<i>Encuesta N°3</i>	0.081	0.075	0.273	0.267	0.298
11. Ocupación de la calle para terrazas, expositores de tiendas...					
<i>Encuesta N°1</i>	0.033	0.167	0.307	0.293	0.2
<i>Encuesta N°2</i>	0.016	0.102	0.189	0.347	0.347
<i>Encuesta N°3</i>	0.031	0.056	0.155	0.311	0.441
12. Aumento de precios en comercio					
<i>Encuesta N°1</i>	0.04	0.053	0.14	0.3	0.447
<i>Encuesta N°2</i>	0.016	0.047	0.134	0.347	0.475
<i>Encuesta N°3</i>	0.025	0.106	0.162	0.304	0.398
13. Aumento de precios de la vivienda					
<i>Encuesta N°1</i>	0.007	0.03	0.1	0.307	0.533
<i>Encuesta N°2</i>	0.008	0.016	0.118	0.205	0.654

	<i>Encuesta N°3</i>	0.062	0.044	0.087	0.245	0.553
14. Barrios masificados						
	<i>Encuesta N°1</i>	Todos	Egia	Antiguo	Centro y Gros	Parte Vieja
	<i>Encuesta N°2</i>	Egia	Antiguo	Gros	Centro	Parte Vieja
15. Se debería derivar el turismo a zonas menos masificadas						
	<i>Encuesta N°1</i>	0.120	0.107	0.233	0.387	0.153
	<i>Encuesta N°3</i>	0.031	0.124	0.298	0.311	0.230
16. ¿Se ha alojado alguna vez en una vivienda de alquiler turístico (Airbnb o similar)?						
	<i>Encuesta N°1</i>	0.447 Sí / 0,553 No				
	<i>Encuesta N°2</i>	0.496 Sí / 0.504 No				
17. ¿Hay algún alojamiento de alquiler turístico en su edificio?						
	<i>Encuesta N°1</i>	0.220 Sí / 0.780 No				
	<i>Encuesta N°2</i>	0.299 Sí / 0.701 No				
18. ¿Le ha generado problemas de convivencia?						
	<i>Encuesta N°1</i>	0.100 Sí / 0,900 No				
	<i>Encuesta N°2</i>	0.866 Sí/ 0.417 No				
19. Creo que el impacto de la COVID-19 sobre el turismo es enorme						
	<i>Encuesta N°3</i>	0.019	0.012	0.068	0.186	0.714
20. Mis ingresos han bajado por la caída del turismo en época de la COVID-19						
	<i>Encuesta N°3</i>	0.41	0.106	0.162	0.162	0.149
21. Creo que pasará mucho tiempo hasta volver a niveles de turismo anteriores a la pandemia						
	<i>Encuesta N°3</i>	0.037	0.112	0.162	0.384	0.335

*Tabla 3. Principales resultados más significativos de las preguntas de los cuestionarios.*

En esta tabla se recogen las 21 preguntas que van a ser analizadas en este trabajo. La primera parte, preguntas 1-4, responde a la opinión personal de los encuestados sobre el turismo en su ciudad, es decir, si les gusta su existencia, si les gustaría su crecimiento, qué opinan de su gestión... La segunda parte, preguntas 5-7, relaciona el turismo con la economía, si consideran el turismo un factor relevante en la economía, si es el principal impulsor económico, si obtienen algún beneficio de él... En la tercera parte, preguntas 8-13, se analizan los problemas emergentes a raíz del turismo cómo por ejemplo, aumento de ruidos, suciedad, tráfico, aglomeraciones o aumento de precios en comercio o viviendas.



La cuarta parte, compuesta por las preguntas 14 y 15, recoge la opinión de los encuestados respecto a los barrios que consideran mayores masificados turísticamente y de si habría que derivar el turismo a otros barrios menos masificados. Las preguntas 16-18, quinta parte, tiene un enfoque más personal ya que se analiza la experiencia vivida por parte de los encuestados en relación al turismo en primera persona. En esta parte se incluyen preguntas como si alguna vez se ha alojado en algún alojamiento de uso turístico o si ha tenido alguna mala experiencia con estos. Para finalizar, la sexta parte, preguntas 19-21, y teniendo en cuenta que los cuestionarios segundo y tercero fueron realizados una vez vivida la pandemia del COVID-19, se analiza el efecto y causas del coronavirus respecto al turismo.

Analizando los datos principales de la *Tabla 3*. se observa que los residentes coinciden en que el turismo es algo positivo para la ciudad según el 30-40% de los encuestados, ya que económicamente aporta mucho, el 30-50% lo confirma, pero que tiene otra parte negativa que son los problemas que nacen a raíz del turismo como la suciedad y ruidos que causa irritación entre el 27% y al 46% de los residentes, y el aumento del precio de la vivienda, al 50- 60%. Los encuestados, aunque piensan que el turismo aporta mucho beneficio económico a la ciudad, consideran que a ellos, como ciudadanos, no les beneficia económicamente en ningún aspecto, dicen entre el 20% y el 30% de los encuestados. Es por ello que entre el 20-30% piensa que el turismo todavía tiene margen para crecer y sobre si el ayuntamiento debería o no de incitar la atracción de más turistas, no hay una clara respuesta .

	Valoración			
	1-2 (%)	3 (%)	4-5 (%)	Media
1. El turismo es algo positivo para la ciudad				<b>3.96</b>
<i>Encuesta N°1</i>	2.67	24	73.3	4,05
<i>Encuesta N°2</i>	12.6	22.1	65.4	3,76
<i>Encuesta N°3</i>	9.9	13.7	75.2	4,07
2. Me gusta que vengan turistas a Donostia				<b>3.44</b>
<i>Encuesta N°1</i>	23.3	35.3	41.3	3,29
<i>Encuesta N°2</i>	33.1	29.9	37	3,03
<i>Encuesta N°3</i>	6.21	22.4	70.2	3.99
3. Hay margen para que crezca el turismo en Donostia				<b>3.06</b>
<i>Encuesta N°1</i>	44	34.7	21.3	2,65
<i>Encuesta N°2</i>	33.1	23.6	43.3	3,04

	<i>Encuesta N°3</i>	20.5	21.7	55.9	3.48
4. El ayuntamiento debería tratar de atraer más turistas					<b>3.09</b>
	<i>Encuesta N°1</i>	16	23.3	60.7	3,56
	<i>Encuesta N°2</i>	52	29.1	18.9	2,43
	<i>Encuesta N°3</i>	26.7	23.6	49.1	3.29

*Tabla 4. Opinión general acerca del turismo.*

Mediante esta *Tabla 4.* se aprecia que entre el 65-75% de los encuestados se encuentran entre los valores 4-5 por lo que son de la opinión de que el turismo es algo positivo para la ciudad. En la primera y segunda encuesta acerca de si gusta o no que vengan turistas a Donostia, las respuestas se encuentran en la media de 3, sin embargo, en el último cuestionario, los encuestados tienen una visión más favorable de los turistas ya que el 70% están a favor de que visiten Donostia.

En la tercera pregunta, “hay margen para que crezca el turismo en Donostia”, los resultados no son claros: en el primer cuestionario, el 44% de los encuestados están en desacuerdo con la pregunta pero en el segundo y tercer cuestionario, el 43,3 y 55,9% respectivamente, están de acuerdo de que Donostia todavía tiene margen para que crezca el turismo. Como media de los tres cuestionarios, se obtiene un 3.09 de media sobre 5 puntos, es decir, la opinión respecto a la pregunta es neutral. Respecto a si el ayuntamiento debería tratar de atraer más turistas, la encuesta número 1 y 2 confirman esta propuesta con un 60,7 y un 49,1% de votos.

	Valoración				
	1-2 (%)	3 (%)	4-5 (%)	Media	
5. El turismo mejora la economía de Donostia				<b>4.17</b>	
	<i>Encuesta N°1</i>	2.7	14.7	82.7	4.19
	<i>Encuesta N°2</i>	6,30	16.5	77.2	4.13
	<i>Encuesta N°3</i>	10.6	8.7	80.8	4.2
6. El turismo es el principal impulsor económico				<b>3.5</b>	
	<i>Encuesta N°1</i>	19.3	36.7	43.3	3.33
	<i>Encuesta N°2</i>	15	22.8	62.2	3.66
	<i>Encuesta N°3</i>	16.2	27,33	55.9	3.5
7. El turismo me beneficia económicamente				<b>2.54</b>	
	<i>Encuesta N°1</i>	60	17.33	22.7	2.43

<i>Encuesta N°2</i>	60.6	26	13.4	2.24
<i>Encuesta N°3</i>	37.9	21.7	39.1	2.94

*Tabla 5. Opinión acerca de la aportación económica del turismo.*

En esta tabla número 5 se abarca la opinión de los residentes encuestados respecto a la aportación del turismo en la economía de la ciudad. Con una puntuación media de un 4.17 sobre 5, entre el 77,2 y el 82,7% de los encuestados están totalmente de acuerdo con que el turismo mejora la economía de Donostia. Así mismo, el 43,3-62,2% considera que el turismo es uno de los principales impulsores económico de la ciudad con una puntuación media de 3.5 sobre 5.

Sin embargo en la séptima pregunta, con una media desfavorable de 2.54 sobre 5, los residentes son de la opinión de que el turismo no les beneficia económicamente. Es decir, entre el 37,9 y el 60,6% de los encuestados considera que no obtienen apenas beneficio económico a raíz del turismo procedente de los visitantes.

	Valoración			
	1-2 (%)	3 (%)	4-5 (%)	Media
8. Problemas de tráfico y aparcamiento				<b>4.34</b>
<i>Encuesta N°1</i>	4	8	88	4.43
<i>Encuesta N°2</i>	3.9	11.8	84.3	4.39
<i>Encuesta N°3</i>	11.2	9.3	78.9	4.19
9. Aglomeraciones de gente por la calle				<b>4.15</b>
<i>Encuesta N°1</i>	12.7	18.7	68.7	3,8
<i>Encuesta N°2</i>	1.6	14.2	84.3	4.43
<i>Encuesta N°3</i>	7.5	12.4	78.9	4.23
10. Comportamientos molestos (ruido, suciedad...)				<b>3.79</b>
<i>Encuesta N°1</i>	6.7	14.7	78.7	4.14
<i>Encuesta N°2</i>	18.1	26.8	55.1	3.59
<i>Encuesta N°3</i>	15.5	27.3	56.5	3.63
11. Ocupación de la calle para terrazas, expositores de tiendas...				<b>3.82</b>
<i>Encuesta N°1</i>	20	30.7	49.3	3.46
<i>Encuesta N°2</i>	11.8	18.9	69.3	3.91
<i>Encuesta N°3</i>	8.7	15.5	75.2	4.08

12. Aumento de precios en comercio				<b>4.18</b>
<i>Encuesta N°1</i>	9.3	14	74.7	4.08
<i>Encuesta N°2</i>	6.3	13.4	80.3	4.18
<i>Encuesta N°3</i>	13	16.2	70.2	4.27
13. Aumento de precios de la vivienda				<b>4.34</b>
<i>Encuesta N°1</i>	4	10	84	4.35
<i>Encuesta N°2</i>	2.4	11.8	85.3	4.48
<i>Encuesta N°3</i>	10.6	8.7	80.8	4.19

*Tabla 6. Problemática a causa del turismo.*

La tabla número 6, aborda la problemática originada por el aumento del turismo en la ciudad, es decir, problemas reflejados de la turismofobia. Para los residentes encuestados, con una media de 4.3 sobre 5, los problemas a los que se les da más importancia, son los problemas por causa de tráfico y aparcamiento, según el 78,9-88%, y los problemas relacionados con el aumento de precios de la vivienda, según el 80-85,3%. A estos le siguen, con una media de 4.18 y 4.15 sobre 5, el aumento de precios en el comercio, según el 70,2-80,3%, y las aglomeraciones de gente por la calle, según el 68,8- 84,3%.

Finalmente, con una media de 3.79 y 3.82 respecto 5, los problemas que tienen cierta importancia para los residentes encuestados, son los comportamientos molestos de los turistas como pueden ser el ruido o la suciedad, según el 55,1-78,7%, y la ocupación de la calle para terrazas, expositores de tiendas..., según el 49,3-75,2%.

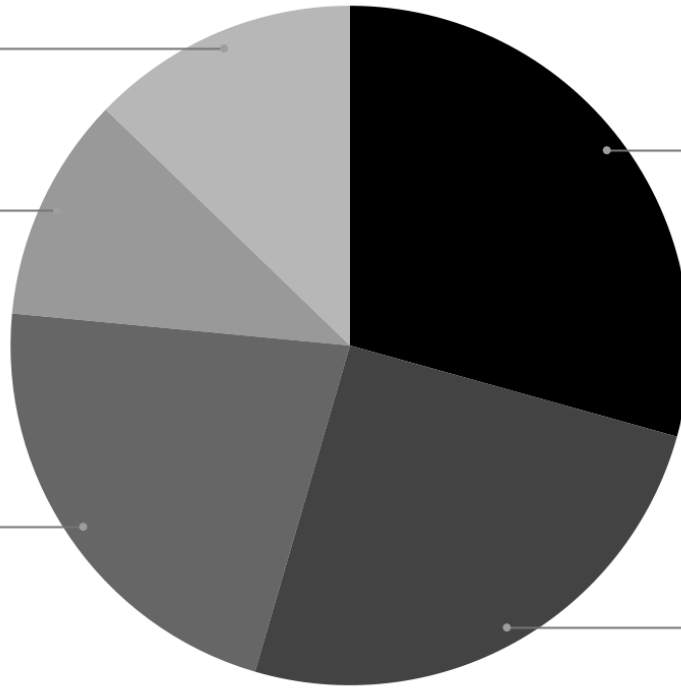
Antiguo  
12,8%

Egia  
10,7%

Gros  
22,0%

Parte vieja  
29,3%

Centro  
25,2%

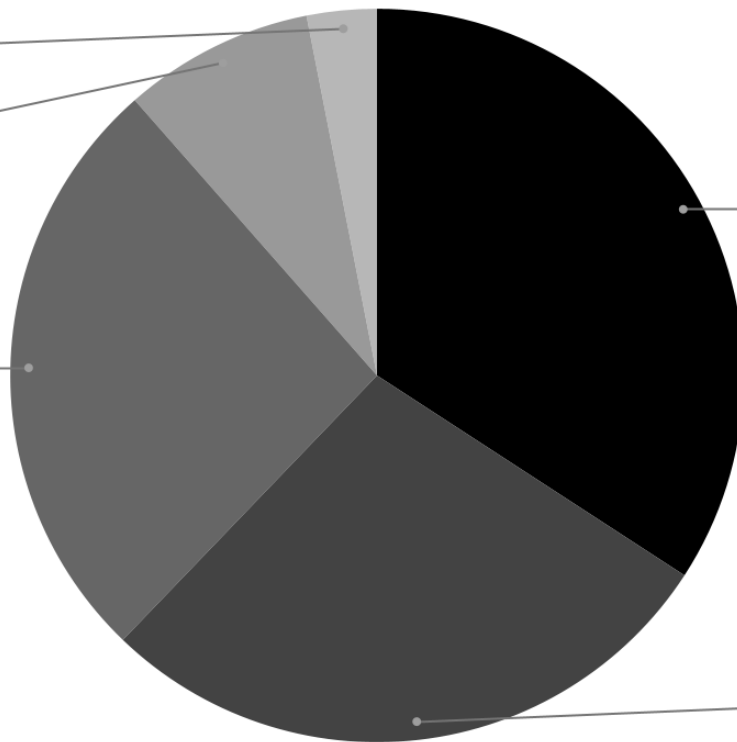


Egia  
3,1%  
Antiguo  
8,4%

Gros  
26,3%

Parte vieja  
34,2%

Centro  
28,0%



## ¿Se debería derivar el turismo a zonas menos masificadas?

(del 1 al 5 de más en desacuerdo a más de acuerdo)

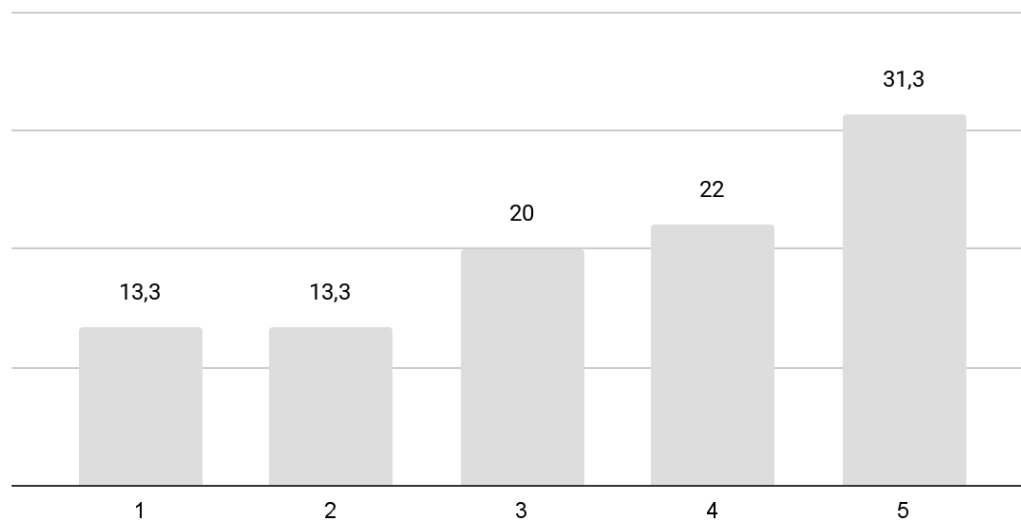


Tabla con gráficas 9. Masificación en Donostia.

Mediante esta tabla número diez compuesta por tres gráficas, se analiza la opinión de los residentes encuestados en relación a la masificación de la ciudad de Donostia. De la encuesta número uno (primera gráfica), podemos apreciar que el barrio considerado como más masificado por la entrada de turistas, es la Parte Vieja con un 29,3%, seguido por el Centro con un 25,2%, y en tercer lugar por Gros con un 22%. Con menos importancia se encuentra el Antiguo, según el 12,8%, y finalmente Egia con un 10,7% de respuestas.

La segunda gráfica, compuesta a raíz de los datos de la segunda encuesta, expone que el barrio más masificado según el 34,2% de los encuestados, es la Parte Vieja. Le sigue el Centro con el 28% de las respuestas y en tercer lugar se encuentra Gros con el 26,2%. Finalmente, con el 8,4% y 3,1%, los barrios considerados como menos masificados son Antiguo y Egia, respectivamente.

La tercera gráfica de barras, analiza la opinión de los residentes en relación a la derivación del turismo a zonas menos masificadas. El 31,3% está totalmente de acuerdo con esta afirmación, entre el 20-22% están de acuerdo pero les es más indiferente, y el 13,3% no están de acuerdo con derivar a los turistas a zonas menos masificadas.

	Valoración	
	Sí (%)	No (%)
16. ¿Se ha alojado alguna vez en una vivienda de alquiler turístico (Airbnb o similar)?		
<i>Encuesta N°1</i>	44.7	55.3
<i>Encuesta N°2</i>	49.6	50.4
17. ¿Hay algún alojamiento de alquiler turístico en su edificio?		
<i>Encuesta N°1</i>	22	78
<i>Encuesta N°2</i>	29.9	70.1
18. ¿Le ha generado problemas de convivencia?		
<i>Encuesta N°1</i>	10	90
<i>Encuesta N°2</i>	29	71

*Tabla 7. Opinión y experiencia personal sobre las viviendas de alquiler turístico.*

La tabla número 6 se compone por 3 preguntas dicotómicas sobre la opinión y experiencia personal de los residentes encuestados respecto al turismo. Las respuestas sobre si alguna vez se han alojado en alguna vivienda de alquiler turístico tiene una respuesta pareja en ambos cuestionarios, entre el 50,4 y el 55,3% de los encuestados nunca se han alojado en Airbnb o similar, y los restantes, entre el 44,7 y el 49,6% si que lo han hecho alguna vez. En la pregunta número 17, entre el 22 y el 29,9% afirma que existen alojamientos de alquiler turístico en su edificio y el restante 70,1-78% de los encuestados, niega que exista algún alojamiento de alquiler turístico en su edificio.

En el cuestionario número 1 de la pregunta número 18, el 90% afirma que nunca ha tenido problemas de convivencia con los turistas alojados en los pisos de alquiler turísticos y en el segundo cuestionario, el 71% niega haber tenido problemas de convivencia.

	Valoración			
	1-2 (%)	3 (%)	4-5 (%)	Media
19. Creo que el impacto de la COVID-19 sobre el turismo es enorme				
<i>Encuesta N°3</i>	3.1	6.8	90	4.57
20. Mis ingresos han bajado por la caída del turismo en época de la COVID-19				

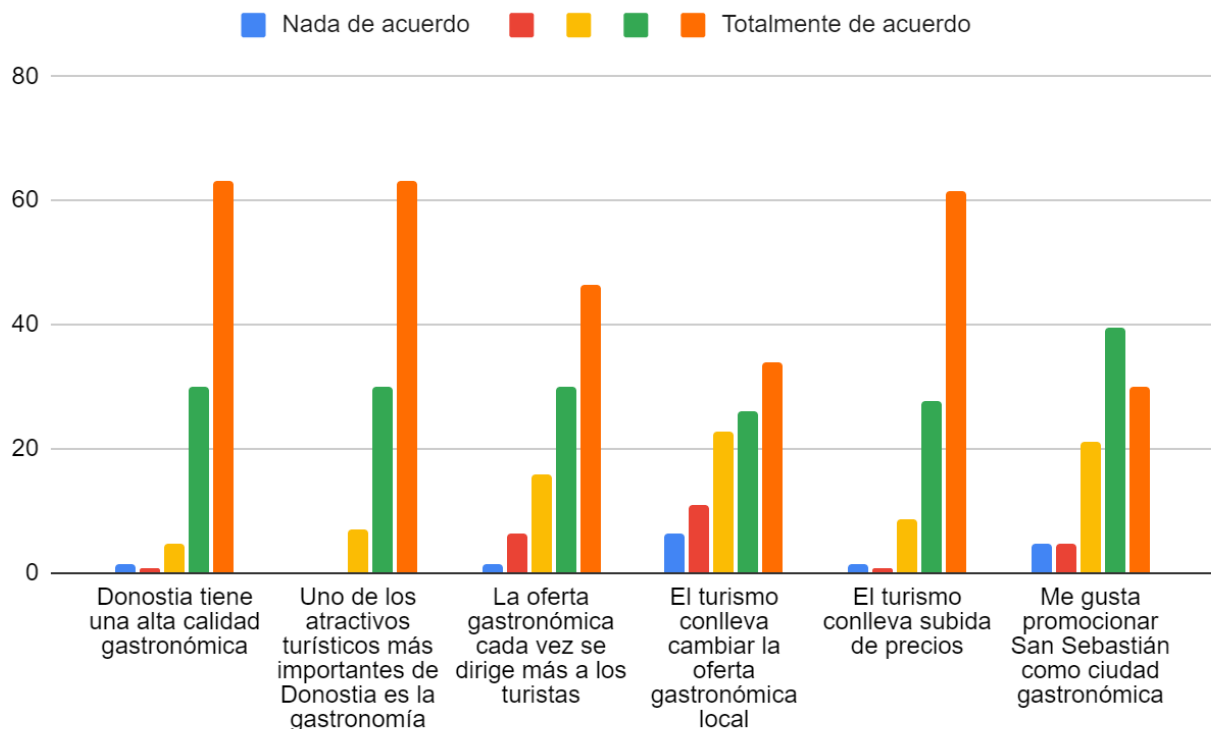
	<i>Encuesta N°3</i>	52	16.2	31.1	2.54
21. Creo que pasará mucho tiempo hasta volver a niveles de turismo anteriores a la pandemia					
	<i>Encuesta N°3</i>	15	16	68	3.84

Tabla 8. Impacto del COVID-19 en el turismo.

Las preguntas 19-21, analizan el impacto del COVID-19 en el turismo de Donostia según la tercera encuesta. La primera pregunta, número 19, con una media de 4.57 sobre 5 y con el 90% de respuestas a favor, asegura que el COVID-19 ha supuesto un enorme impacto sobre el turismo. A raíz de la pandemia, el 52% considera que sus ingresos no han sufrido una bajada, y el 31,1% asegura que sí que lo ha hecho.

La última pregunta, número 21, con una respuesta del 68% opinan que pasará mucho tiempo hasta volver a niveles de turismo anteriores a la pandemia, con una media de 3,84 sobre 5.

El cuestionario número 2, desarrolla cuestiones acerca de la gastronomía donostiarra según opinión de los turistas:



Gráfica 10. Opinión respecto a la gastronomía (cuestionario N°2).



En la siguiente gráfica, podemos apreciar como la mayoría de los encuestados, el 63% con un 5 sobre 5 y el 30% con un 4 sobre 5, opinan que Donostia tiene una alta calidad gastronómica. Los mismos datos se aplican a la pregunta de si la gastronomía es uno de los atractivos turísticos más importantes de Donostia, el 93% opinan que están de acuerdo con la afirmación. Respecto a la siguiente pregunta de si la oferta gastronómica cada vez está más dirigida a los turistas, el 75% considera que es una realidad.

La siguiente pregunta tiene resultados más parejos, el 33,86% están muy de acuerdo con que el turismo conlleva cambiar la oferta gastronómica, el 25,98% están de acuerdo, el 15,75% tienen una respuesta neutra sobre ello, el 6,3% no están de acuerdo y el 1,57 están totalmente en desacuerdo con la afirmación. La pregunta de si el turismo implica una subida de precios tiene un porcentaje de conformidad del 59,84% teniendo en cuenta las respuestas a 4 y 5 respecto a 5. La última pregunta recoge la opinión de los encuestados sobre si les gusta promocionar Donostia como una ciudad gastronómica, y el 39,37% están de acuerdo con la afirmación.

### 4.3. Análisis factorial

#### 4.3.1. Desarrollo y tipología

Análisis factorial es una técnica estadística de reducción de datos usada para explicar las correlaciones entre las variables observadas en términos de un número menor de variables no observadas llamadas factores. Las variables observadas se modelan como combinaciones lineales de factores más expresiones de error (Wikipedia).

Hay dos tipos de análisis factoriales, El Análisis Factorial Exploratorio(AFE), es una técnica estadística que permite explorar con mayor precisión las dimensiones subyacentes, constructos o variables latentes de las variables observadas, es decir, las que observa y mide el investigador (Mavrou, I. (2015). El análisis factorial confirmatorio, AFC, constituye un caso particular de Análisis mediante Estructuras de Covarianzas que tiene como objetivo contrastar un modelo de medida con los datos obtenidos en una muestra, que, teóricamente, refleja fielmente las características de la población (Boubeta, A. R., Mallou, J. V., Piñeiro, J. A., & Lévy, J. (2006)).

El análisis factorial aplicado a este trabajo es el AFE ya que se trata de un análisis más preciso de las variables observadas.

#### 4.3.2. Aplicaciones generales

El análisis factorial se encarga de analizar la varianza común a todas las variables. Partiendo de una matriz de correlaciones, trata de simplificar la información que ofrece. Se opera con las correlaciones elevadas al cuadrado  $r^2$  (coeficientes de determinación), que expresan la proporción de varianza común entre las variables. En cada casilla de la matriz de correlaciones se refleja la proporción de varianza común a dos ítems o variables, excepto en la diagonal principal (donde cada ítem coincide consigo mismo). En los 1 de la

diagonal principal se refleja la varianza que cada ítem o variable comparte con los demás y también los que no comparte (la específica o única de cada ítem) (Santiago de la F.F. 2011).

#### 4.3.3. Aplicación en el caso

En este punto se va a desarrollar mediante una aplicación estadística, un análisis de los componentes principales. En la tabla N° 9, se analizarán las características de dichos componentes, mientras que en la tabla N° 10 se agruparán en distintos grupos según la relación entre ellos.

Características de los componentes:

	Eigenvalue	Proportion var.	Cumulative
Componente 1	4.659	0.358	0.358
Componente 2	1.485	0.114	0.473
Componente 3	1.105	0.085	0.558

*Tabla N° 9. Características de los componentes. Elaboración mediante JASP 0.16.2*

El componente 1 tiene un Eigenvalue o valor propio de casi 4.7 y la proporción es del 36% por lo que solo el primer componente aporta casi el 40% de la varianza. El segundo componente tiene un valor propio de 1.5, con una aportación del 11.4% y aportando casi el 12% de la varianza. El último componente, número 3, es el menos relevante con un Eigenvalue de 1.1 y apenas aportando el 9% a la varianza. En conjunto, con estos tres factores, se explica el 55,8% de la varianza.

En la siguiente tabla se realiza un análisis de los principales componentes de los cuestionarios, también conocido como análisis ACP. Se trata de una prueba estadística inferencial y se realiza mediante JASP 0.16.2. El objetivo del análisis será asociar las variables en los conjuntos de datos, es decir, agrupar las variables en componentes. Estos componentes realizan la estimación por medio de la varianza y distinguen las singularidades.

Cargas de componentes

	PC1	PC2	PC3	Singularidad
v1	0.874			0.236
v2	0.869			0.298
v4	0.755			0.341
v6	0.733			0.444
v5	0.515			0.616

v7	0.512	0.470	0.593
v3	0.500		0.728
v11	0.854		0.333
v10	0.787		0.416
v9	0.750		0.455
v12	0.441	0.438	0.469
v8		0.783	0.325
v13		0.583	0.497

*Tabla N° 10. Cargas de los componentes. Elaboración mediante JASP 0.16.2*

El análisis de componentes principales ha distinguido las variables en tres componentes principales: PC1, PC2 y PC3, y la columna de la derecha explica cuál es la singularidad de cada una de las variables.

El primer componente, PC1, está compuesto por las preguntas: v1 (el turismo es algo positivo para la ciudad), v2 (el turismo mejora la economía de Donostia), v4 (me gusta que vengan turistas a Donostia, v6 (hay margen para que crezca el turismo en Donostia), v5 (el turismo me beneficia económicamente), v7 (el ayuntamiento debería tratar de atraer más turistas) y v3 (el turismo es el principal impulsor económico de Donostia). En este caso, el análisis agrupa las preguntas relacionadas con la opinión propia que les afecta personalmente a los residentes encuestados.

El segundo componente, PC2, lo componen: v9 (aumento de precios de la vivienda), v10 (problemas de tráfico y aparcamiento), v11 (aglomeraciones de gente por la calle) y v12 (ocupación de la calle para terrazas, expositores de tiendas). Claramente se aprecia cómo este segundo factor conecta las variables relacionadas con los problemas causados por el turismo y la irritación sentida por parte de los residentes.

El tercer y último componente, PC3, está formado por: v8 (aumento de precios en comercio), v7 (el ayuntamiento debería tratar de atraer más turistas), v12 (ocupación de la calle para terrazas, expositores de tiendas) y v13 (comportamientos molestos como ruido, suciedad...). En este caso, las preguntas v7 y v12, ya han sido relacionadas anteriormente pero puede volver a ocurrir. Respecto a la relación entre factores, el punto es común son la problemática causada por los turistas respecto al comercio y a la parte física o visible de ellos.

## 5. Discusión

### 5.1. Validez de datos

Primero de todo, para poder valorar la fiabilidad de los residentes encuestados, se va a comparar las características medias de los residentes donostiarras mediante datos sacados de EUSTAT con las características media de los residentes donostiarras encuestados. Mediante esta equiparación podremos ver si los datos concuerdan con la realidad de los habitantes de Donostia.

	<b>Media de residentes encuestados</b>	<b>Media de habitantes en Donostia (Última actualización)</b>
Media de sexo	58% mujeres 42% hombres	52,9% mujeres 47,1 % hombres
Media de edad	39 años	46 años
Barrios más habitados	Gros, Antiguo	Centro, Gros, Intxaurreondo
Nivel de estudios	Estudios universitarios	Estudios superiores
Ingresos anuales por familia	Entre 20.000 y 40.000€	27.297€

*Tabla N<sup>o</sup>. Comparación de datos sociodemográficos. Elaboración propia, datos de encuestas y de EUSTAT.*

Al comparar ambos datos generalmente se podría decir que son parecidos. La media de sexo de mujeres habitantes de Donostia es un 5% menor de media que las encuestadas en los cuestionarios, y lo mismo respecto a los hombres, la media de hombres habitantes en la ciudad vasca es un 5% mayor que los encuestados. En el caso de la edad, la media de edad de los residentes encuestados se sitúa en 39 años mientras que la de los habitantes donostiarras se encuentra en 46 años. De media, la diferencia de edad es de 7 años.

Según los datos obtenidos mediante la encuesta, los barrios más habitados por los encuestados en los tres cuestionarios, son Gros y el Antiguo, mientras que según EUSTAT, los habitantes de la ciudad mayoritariamente habitan en el Centro, Gros o Intxaurreondo. En relación al nivel de estudios, la media de los residentes encuestados y la media de los habitantes de Donostia, es la misma, esto es, la mayoría de la población ha obtenido estudios superiores (estudios universitarios).

En cuanto a los ingresos anuales por familia, de media los residentes encuestados obtienen entre 20.000 y 40.000€ anuales y, de igual forma, los ingresos obtenidos por los habitantes de la ciudad son 27.297€ de media.

Como conclusión se puede afirmar que las características sociodemográficas de los residentes de Donostia encuestados, son similares a la realidad de los habitantes de la ciudad. Sin embargo, hay dos puntos que no concuerdan: edad y barrio de residencia. Estos dos puntos son muy importantes ya que la perspectiva acerca de los turistas puede variar según estos factores. Primeramente, acerca de la media de edad, los 7 años de diferencia de media que hay entre los encuestados y los habitantes donostiarras, puede ser un factor relevante ya que con la edad surgen diversas preocupaciones y opiniones respecto a temas sociales como sería el turismo. Al ser la media de edad bastante joven, aparte de no verse reflejada en la realidad de Donostia, éstos no suelen darle tanta importancia a factores como la tranquilidad o la calma, completamente ausente por la entrada de turistas.

En cuanto a los barrios de residencia es el segundo punto con diferencias remarcables y se distinguen disparidades. Esto significa que según donde se resida, el efecto turístico es más o menos intenso por lo que la percepción también será diferente.

## 5.2. Resultados

Los residentes encuestados donostiarras consideran que aun estando de acuerdo en que el turismo es algo positivo para la ciudad, les es indiferente que vengan o no turistas a su ciudad y por consiguiente no les afecta las decisiones por parte del ayuntamiento que puedan tomar con respecto al aumento de atracción de turistas. Los encuestados también coinciden en que todavía hay margen para que el turismo crezca en Donostia.

En relación a la economía y el turismo, los encuestados están totalmente de acuerdo en que el turismo mejora la economía de Donostia y de que es uno de los principales impulsores económicos de la ciudad. Aun así, la mayoría responde que no considera que el turismo les beneficie económicamente de manera personal y directa.

Adentrándonos en el tema de los problemas surgidos a raíz del turismo la mayoría de los encuestados coinciden en todas las respuestas. Problemas como los de tráfico, de aparcamiento, aglomeraciones de gente por la calle y comportamientos molestos por parte de los turistas así como el ruido y la suciedad causada, son problemas que afectan negativamente la percepción por parte de los residentes. Es de aquí de dónde nace la turismofobia. También confirman que les molesta la ocupación de la calle para terrazas, expositores de tiendas y demás.

El tema del aumento de los precios en comercio y en vivienda es un tema que tampoco toleran en absoluto y que les afecta personal y negativamente a la gran mayoría de los encuestados. Es aquí donde se aprecia cómo consideran que por muy positivo que sea el turismo y por mucho que aporte a la economía, el aumento de los precios y la pérdida de poder adquisitivo, no les compensa con la entrada de turistas.

La siguiente sección comenta los barrios masificados de Donostia y las respuestas son claras. El barrio considerado con mayor masificación es la Parte Vieja donostiarras. A este le

sigue el Centro y Gros y las respuestas de los cuestionarios coinciden en que el turismo se debería derivar a zonas menos masificadas.

La conclusión que se saca respecto a la experiencia de los residentes con los alojamientos turísticos y la convivencia con turistas es bastante positiva. Primero de todo, la mitad de los encuestados se han alojado alguna vez en una vivienda de alquiler turístico (Airbnb o similar). La segunda pregunta confirma que pocos encuestados tienen algún alojamiento de alquiler turístico en su edificio, pero de los que sí que tiene, solo a una pequeña minoría les ha causado algún tipo de problema alguna vez. Es decir, la experiencia es satisfactoria en común.

Teniendo en cuenta que dos de las tres encuestas analizadas, fueron realizadas tras el COVID-19, se ha valido para valorar cuál consideran que ha sido su impacto con respecto al turismo. Los resultados concuerdan en que el impacto que el COVID-19 ha tenido sobre el turismo es enorme y que pasará mucho tiempo hasta volver a niveles de turismo anteriores a la pandemia. Sin embargo, afirman que sus ingresos no se han visto afectados por la caída del turismo a raíz de la aparición de la pandemia.

Con respecto al análisis de componentes principales, ACP, cabe destacar la pequeña pero destacable diferencia entre PC2 y PC3. Mientras que el segundo componente principal trata problemas de estancia en la ciudad como puede ser las viviendas y su precio, el tráfico o aparcamiento y las terrazas, el tercer componente trata problemas de gasto por parte de los residentes como el gasto en comercio, la actuación del ayuntamiento, el uso de las terrazas... Sin embargo, ambos componentes tienen un punto en común que son las molestias causadas a los residentes por parte de los turistas.

## **6. Conclusiones**

### 6.1. Conclusiones generales y personales

Como conclusiones generales y teniendo en cuenta la totalidad del trabajo, podemos concluir lo siguiente:

Empezando por el marco teórico, se puede percibir que los residentes donostiarra han optado por una clara vía respecto a la entrada de los turistas: la irritación. Con el transcurso de los años y analizado mediante los cuestionarios, se puede observar como pasan de la apatía a la irritación. Mediante las herramientas de análisis utilizadas, cuestionarios y JASP, se analizarán los datos proporcionados por los residentes para posteriormente obtener unos resultados objetivos acerca del turismo donostiarra.

Los resultados más significativos son en relación a la irritación anteriormente comentada, es decir, vinculados con los problemas causados por los turistas. Estos problemas van desde el tráfico y aparcamiento, aumento de precios de la vivienda y comercio, a las aglomeraciones de gente por la calle.

Para completar el trabajo, voy a realizar mis propias conclusiones y posibles mejoras. Primero de todo y teniendo en cuenta que el trabajo se ha basado en las tres encuestas

proporcionadas, considero que ha habido un par de fallos. Primero de todo, considero que el grupo objetivo partícipe de los cuestionarios no es del todo acertado ya que la edad de los encuestados es ligeramente baja. Esto significa que no refleja del todo bien a la población real de Donostia y tampoco los barrios y sus habitantes. Segundo, las preguntas de los cuestionarios al medirse en una escala del 1 al 5, existe la posibilidad de mantener una posición neutra lo cual dificulta la necesidad de posicionarse a favor o en contra de las cuestiones preguntadas.

## 6.2. Usos futuros y posibles mejoras

La realización del análisis factorial tiene varios objetivos. Por una parte, se pueden llegar a obtener nuevos datos para confirmar la estructura de componentes del análisis mediante el análisis factorial confirmatorio (AFC). También se puede crear un modelo de regresión para así poder estimar las relaciones entre variables. Es decir, ayuda a entender cómo el valor de la variable dependiente varía al cambiar el valor de una de las variables independientes, manteniendo el valor de las otras variables independientes fijos. La finalidad de utilizar un modelo de regresión es la de conocer qué variables explican una percepción más o menos positiva del turismo.

Las mejoras propuestas son, por una parte, la creación de un nuevo cuestionario creado únicamente con las preguntas más relevantes y distribuido a residentes que vivan en los barrios de Donosti más afectados por el turismo, y por otra parte, cambiar, quitar o añadir preguntas en el cuestionario.

## 7. Referencias

- Ap, J., & Crompton, J. L. (1993). Residents' Strategies for Responding to Tourism Impacts. *Journal of Travel Research*, 32(1), 47-50. <https://doi.org/10.1177/004728759303200108>
- Ashworth, G. (1989), "Urban tourism: an imbalance in attention", in Cooper, C. (Ed.), *Progress in Tourism Recreation and Hospitality Management*, Vol. 1, Belhaven, London, pp. 33-54.
- Ayuntamiento de Barcelona, 2016. Plan Estratégico de Turismo 2016-2020. Documento de diagnosis estratégica. Barcelona: Dirección de Turismo, Gerencia de Empresa y Turismo.
- Boubeta, A. R., Mallou, J. V., Piñeiro, J. A., & Lévy, J. (2006). El análisis factorial. Modelización con estructuras de covarianzas en ciencias sociales: temas esenciales, avanzados y aportaciones especiales, 119.
- Cocola-Gant, A. (2020). Gentrificación turística. Turistificación global: perspectivas críticas en turismo, 291-308.
- Dogan, H. (1989). "Forms of Adjustment: Socio-cultural Impacts of Tourism." *Annals of Tourism Research*, 16 (2): 216-36
- Dunne, G., Flanagan, S. and Buckley, J. (2010), "Towards an understanding of international city break travel", *International Journal of Tourism Research*, Vol. 12 No. 5, pp. 409-17.
- Escalante Gonzalbo, M. D. L. P., & Carrol Janer, I. E. (2013). *Antropología y turismo*. Cuicuilco, 20(56), 249-259.
- ETOA (2014), *Cities, Tourists and the Future of Europe's Tourism*, European Association of Tour Operators ETOA, London, available at: [www.travelandtourworld.com/news/article/cities-tourists-future-europe-tourism/](http://www.travelandtourworld.com/news/article/cities-tourists-future-europe-tourism/) (accessed 1 July 2017).
- FAINSTEIN, S. S. y GLADSTONE, D. (1999). Evaluating Urban Tourism. En D. R. Judd y S. Fainstein (eds.). *The tourist city* (pp. 21-34). New Haven y Londres: Yale University Press.
- GUERRERO, G. (2011). Las dos caras del turismo. El turismo como conservador y destructor del patrimonio turístico. *Revista de la Red de expertos iberoamericanos en turismo*, (8), 10-14.
- JUDD, D. R. (1999). Constructing the Tourist Bubble. En D. R. Judd & S. Fainstein (eds.). *The tourist city* (pp. 35-53). New Haven y Londres: Yale University Press.
- LEES, L., SLATER, T. y WYLY, E. (2008). *Gentrification*. Londres y Nueva York: Routledge.
- Lefebvre, H. 1968. *El derecho a la ciudad*. Barcelona: Península.



Mathieson, A.-Wall, G- (1988): *Tourism. Economic, physical and social impacts*. Longman, Essex, 208 p. (En español, Trillas, México).

Mavrou, I. (2015). Análisis factorial exploratorio: cuestiones conceptuales y metodológicas. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada a la Enseñanza de Lenguas*, (19), 71-80.

Milano, C. (2018). Overtourism, malestar social y turismofobia. Un debate controvertido. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 16(3), 551-564.

Ortega Sánchez, C. (2016). Análisis descriptivo de la demanda turística en Gipuzkoa y sus zonas.

Picornell, C. (2015). Los impactos del turismo. *Papers de turisme*, (11), 65-91.

Ramírez Hernández, O. I. (2020). Hacia un replanteamiento del modelo de irritabilidad de Doxey con base en las actitudes del residente local hacia el visitante. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 8(22).

Ramón, J. (2012). *Actitudes de los residentes hacia el turismo en destinos turísticos consolidados: el caso de Ibiza*. (Tesis doctoral). Universitat de les Illes Balears. España.

Santiago de la Fuente Fernández (2011). Análisis Factorial, Fac. Ciencias Económicas y Empresariales UAM.

SPIROU, C. (2011). *Urban tourism and urban change: Cities in a global economy*. Nueva York y Londres: Routledge.

TERHORST, P., VEN, J. VAN DE y DEBEN, L. (2003). Amsterdam: it's all in the mix. En L. Hoffman, S. Fainstein y D. R. Judd (eds.). *Cities and visitors: regulating people, markets, and city space* (pp. 75-90). Oxford: Blackwell.

## 8. Anexo

En esta última parte, se van a anexar los 3 cuestionarios lanzados a los residentes donostiarra para la obtención de información necesaria acerca de su opinión.

### 8.1. Cuestionario Nº 1

**El presente cuestionario forma parte de la elaboración de un Trabajo de Fin de Grado de la Facultad de Economía y Empresa (sección Gipuzkoa) de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU) en el marco de la realización de un proyecto de investigación sobre turismo urbano. Agradeceríamos su colaboración, ya que es muy importante para el estudio (1 es nada de acuerdo y 5 muy de acuerdo)**

#### **P1.- Valore de 1 al 5 su nivel de acuerdo con las siguientes frases acerca del turismo en Donostia**

El turismo es algo positivo para la ciudad	v1	1	2	3	4	5
El turismo mejora la economía de Donostia	v2	1	2	3	4	5
El turismo es el principal impulsor económico de San Sebastián	v3	1	2	3	4	5
Me gusta que vengan turistas a Donostia	v4	1	2	3	4	5
El turismo me beneficia económicamente	v5	1	2	3	4	5
Hay bastante turismo incluso en temporada baja o invierno	v6	1	2	3	4	5
Hay margen para que crezca el turismo en Donostia	v7	1	2	3	4	5
El ayuntamiento debería tratar de atraer más turistas	v8	1	2	3	4	5
El turismo genera algún tipo de efecto negativo en Donostia	v9	1	2	3	4	5

#### **P2.- Valore de 1 al 5 su percepción acerca de la cantidad de turistas que visitan Donostia**

El número de turistas que vienen a Donostia es adecuado	v10	1	2	3	4	5
---	-----	---	---	---	---	---

#### **P3.- Indique si está de acuerdo en que el turismo genera los siguientes problemas a Donostia**

Pérdida de pequeño comercio tradicional	v11	1	2	3	4	5
Aumento de los precios en bares y restaurantes	v12	1	2	3	4	5
Aumento de precios en comercio	v13	1	2	3	4	5
Menor oferta de vivienda en alquiler	v14	1	2	3	4	5
Aumento de precios de la vivienda	v15	1	2	3	4	5
Problemas de tráfico y aparcamiento	v16	1	2	3	4	5
Aglomeraciones de gente por la calle	v17	1	2	3	4	5
Edificios convertidos en hoteles, hostales...	v18	1	2	3	4	5
Ocupación de la calle para terrazas, expositores de tiendas...	v19	1	2	3	4	5
Oferta cultural basada en grandes eventos orientados al exterior	v20	1	2	3	4	5
Comportamientos molestos (ruido, suciedad...)	v21	1	2	3	4	5
Zonas de ocio en las que el turismo ha desplazado a la población local	v22	1	2	3	4	5

**P4.- Indique si está de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre las viviendas de uso turístico**

Cada vez hay más viviendas destinadas a uso turístico	v23	1	2	3	4	5
Me parece bien que haya una regulación que limite las Viviendas de Uso Turístico	v24	1	2	3	4	5
Hay que endurecer las restricciones a las Viviendas de Uso Turístico	v25	1	2	3	4	5
El auge de Viviendas de Uso Turístico dificulta el acceso de la juventud a la vivienda	v26	1	2	3	4	5
Hay gente que deja de poner su casa en alquiler convencional para ofrecerla al turismo	v27	1	2	3	4	5

**P5.- Indique si está de acuerdo con las siguientes afirmaciones acerca de la vivienda en la ciudad**

El auge del turismo me afecta a la hora de comprar o alquilar una vivienda	v28	1	2	3	4	5
El turismo afecta en que la gente no viva en el lugar que prefiera	v29	1	2	3	4	5
Vivo en la zona o barrio de la ciudad que desearía	v30	1	2	3	4	5

**P5.- Indique si está de acuerdo con las siguientes afirmaciones acerca de la Parte Vieja de Donostia**

La Parte Vieja de Donostia está masificada debido al turismo	v31	1	2	3	4	5
Los comercios de la Parte Vieja están orientados al turismo	v32	1	2	3	4	5
El ambiente de la Parte Vieja se ve alterado por el turismo	v33	1	2	3	4	5

**P6.- Indique si está de acuerdo con las siguientes afirmaciones acerca de los bares y restaurantes de la Parte Vieja frente a los de su barrio**

Han subido sus precios debido al turismo	Parte Vieja	v34	1	2	3	4	5
	Mi barrio	v35	1	2	3	4	5
Han perdido calidad en sus productos	Parte Vieja	v36	1	2	3	4	5
	Mi barrio	v37	1	2	3	4	5
La atención a la clientela local ha empeorado	Parte Vieja	v38	1	2	3	4	5
	Mi barrio	v39	1	2	3	4	5
Siento que están más orientados a turistas que a m	Parte Vieja	v40	1	2	3	4	5
	Mi barrio	v41	1	2	3	4	5

**P7.- Indique si está de acuerdo con las siguientes afirmaciones acerca de la gestión de la ciudad y el turismo por parte del Ayuntamiento y otras instituciones**

Habría que preguntar a la ciudadanía acerca de la estrategia turística de la ciudad	v42	1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
Hoy en día se piensa más en el turismo que en la ciudadanía local	v43	1	2	3	4	5
Se debería derivar el turismo a zonas menos masificadas	v44	1	2	3	4	5
Estoy a favor de la implantación de una tasa turística en Donostia	v45	1	2	3	4	5
En caso de estar a favor, cuántos euros por persona y noche de tasa cobraría	v46	1	2	3	4	5

**P8.- Indique si está de acuerdo con las siguientes afirmaciones acerca de la gestión de la ciudad y el turismo por parte del Ayuntamiento y otras instituciones**

Habría que preguntar a la ciudadanía acerca de la estrategia turística de la ciudad	v42	1	2	3	4	5
Hoy en día se piensa más en el turismo que en la ciudadanía local	v43	1	2	3	4	5
Se debería derivar el turismo a zonas menos masificadas	v44	1	2	3	4	5
Estoy a favor de la implantación de una tasa turística en Donostia	v45	1	2	3	4	5
En caso de estar a favor, cuántos euros por persona y noche de tasa cobraría	v46	1	2	3	4	5

**P9.- Indique qué barrios de Donostia considera que están masificados turísticamente**

Parte Vieja (v47)	<input type="checkbox"/>	Egia (v50)	<input type="checkbox"/>	Otros (v53-v56)	<input type="checkbox"/>
Centro (v48)	<input type="checkbox"/>	Antiguo (v51)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Gros (v49)	<input type="checkbox"/>	Todos (v52)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

¿Se ha alojado alguna vez en una vivienda de alquiler turístico (Airbnb o similar)?	Sí	No
¿Hay algún alojamiento de alquiler turístico en su edificio?	Sí	No
¿Le ha generado problemas de convivencia?	Sí	No
Tiene conocidos cercanos (familiares, amigos...) que tienen Viviendas de Uso Turístico en su portal	Sí	No
¿Les han generado problemas de convivencia?	Sí	No
¿Le gusta viajar?	Sí	No
¿Ha viajado en los últimos 12 meses?	Sí	No

Sexo (v61)	Mujer 1	Hombre 2	
Barrio de residencia (v62)			
Edad (v63)			
Nivel de estudios (v64)	Sin estudios/Primarios	Secundaria/FP	Universitarios
Renta familiar (v65)	Menos de 20.000	Entre 20 y 40.000	Entre 40 y 60 60.000 o más
Espectro político (1 a 10) (v66)	Izda 1	Centro 5	dcha 10

## 8.2. Cuestionario N° 2

**El presente cuestionario forma parte de la elaboración de un Trabajo de Fin de Grado de la Facultad de Economía y Empresa (sección Gipuzkoa) de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU) en el marco de la realización de un proyecto de investigación sobre turismo urbano. Agradeceríamos su colaboración, ya que es muy importante para el estudio (1 es nada de acuerdo y 5 muy de acuerdo)**

### **P1.- Valore de 1 al 5 su nivel de acuerdo con las siguientes frases acerca del turismo en Donostia**

El turismo es algo positivo para la ciudad	v1	1	2	3	4	5
El turismo mejora la economía de Donostia	v2	1	2	3	4	5
El turismo es el principal impulsor económico de San Sebastián	v3	1	2	3	4	5
Me gusta que vengan turistas a Donostia	v4	1	2	3	4	5
El turismo me beneficia económicamente	v5	1	2	3	4	5
Hay bastante turismo incluso en temporada baja o invierno	v6	1	2	3	4	5
Hay margen para que crezca el turismo en Donostia	v7	1	2	3	4	5
El ayuntamiento debería tratar de atraer más turistas	v8	1	2	3	4	5
El turismo genera algún tipo de efecto negativo en Donostia	v9	1	2	3	4	5

### **P2.- Valore de 1 al 5 su percepción acerca de la cantidad de turistas que visitan Donostia**

El número de turistas que vienen a Donostia es adecuado	v10	1	2	3	4	5
---	-----	---	---	---	---	---

### **P3.- Indique si está de acuerdo en que el turismo genera los siguientes problemas a Donostia**

Pérdida de pequeño comercio tradicional	v11	1	2	3	4	5
Aumento de los precios en bares y restaurantes	v12	1	2	3	4	5
Aumento de precios en comercio	v13	1	2	3	4	5
Menor oferta de vivienda en alquiler	v14	1	2	3	4	5
Aumento de precios de la vivienda	v15	1	2	3	4	5
Problemas de tráfico y aparcamiento	v16	1	2	3	4	5
Aglomeraciones de gente por la calle	v17	1	2	3	4	5
Edificios convertidos en hoteles, hostales...	v18	1	2	3	4	5
Ocupación de la calle para terrazas, expositores de tiendas...	v19	1	2	3	4	5
Oferta cultural basada en grandes eventos orientados al exterior	v20	1	2	3	4	5
Comportamientos molestos (ruido, suciedad...)	v21	1	2	3	4	5
Zonas de ocio en las que el turismo ha desplazado a la población local	v22	1	2	3	4	5

**P4.- Indique si está de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre la oferta gastronómica de la ciudad y su relación con el turismo**

La calidad gastronómica en Donostia es muy alta.	v23	1	2	3	4	5
La gastronomía es uno de los mayores atractivos turísticos de Donostia	v24	1	2	3	4	5
La oferta gastronómica cada vez se enfoca más hacia el turismo	v25	1	2	3	4	5
El turismo está haciendo cambiar la oferta gastronómica local	v26	1	2	3	4	5
El turismo contribuye a la subida de precios en este ámbito	v27	1	2	3	4	5
Me gusta que se promocióne Donostia como una ciudad gastronómica	v28	1	2	3	4	5

**P5.- Indique si está de acuerdo con las siguientes afirmaciones acerca de los efectos de Tabakalera en el barrio de Egia**

La reforma realizada en Tabakalera ha sido una buena idea	v29	1	2	3	4	5
Tabakalera ha atraído turistas al barrio de Egia	v30	1	2	3	4	5
Dicho turismo ha aportado consecuencias positivas a Egia	v31	1	2	3	4	5
La reforma de Tabakalera ha hecho crecer el comercio local en Egia	v32	1	2	3	4	5
El precio de la vivienda ha aumentado a causa, en parte, de Tabakalera	v33	1	2	3	4	5
Tabakalera a aumentado el interés cultural del barrio	v34	1	2	3	4	5
El coste de la vida en el barrio ha aumentado a causa, en parte, de los cambios producidos desde la reforma de Tabakalera	v35	1	2	3	4	5

**P6.-Indique si está de acuerdo con las siguientes afirmaciones acerca de las transformaciones de los establecimientos comerciales de los barrios más turísticos, frente a los de los barrios menos turísticos**

El turismo ha provocado el aumento de los precios en los comercios	Barrios turísticos	v36	1	2	3	4	5
	Otros barrios	v37					
Los productos han perdido calidad	Barrios turísticos	v38	1	2	3	4	5
	Otros barrios	v39					
La atención a los/as usuarios/as locales ha perdido calidad	Barrios turísticos	v40	1	2	3	4	5
	Otros barrios	v41					
Siento que están más orientados a los/as turistas que a mí	Barrios turísticos	v42	1	2	3	4	5
	Otros barrios	v43					

**P7.-Indique si está de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre Donostia como destino del surf**

El surf es uno de los atractivos turísticos de Donostia	v44	1	2	3	4	5
Me gusta que se promocióne Donostia como destino de surf	v45	1	2	3	4	5
El turismo del surf en Donostia es una actividad temporal	v46	1	2	3	4	5

El surf está haciendo cambiar la oferta comercial	Barrios turísticos Gros Otros barrios	v47 v48 v49	1	2	3	4	5
Las escuelas de surf de Donostia han aportado consecuencias positivas	Barrios turísticos Gros Otros barrios	v50 v51 v52	1	2	3	4	5
Los distintos eventos (por ejemplo, la prueba europea projunior ASP) que se desarrollan en la playa de Zurriola han atraído turismo	Barrios turísticos Gros Otros barrios	v53 v54 v55	1	2	3	4	5

**P9.- Indique qué barrios de Donostia considera que están masificados turísticamente**

Parte Vieja (v56)	<input type="checkbox"/>	Egia (v59)	<input type="checkbox"/>	Otros (v62)	<input type="checkbox"/>
Centro (v57)	<input type="checkbox"/>	Antiguo (v60)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Gros (v58)	<input type="checkbox"/>	Todos (v61)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

**P8.- Indique qué barrios de Donostia considera que están masificados turísticamente**

¿Se ha alojado alguna vez en una vivienda de alquiler turístico (Airbnb o similar)?	Sí No
¿Hay algún alojamiento de alquiler turístico en su edificio?	Sí No
¿Le ha generado problemas de convivencia?	Sí No
Tiene conocidos cercanos (familiares, amigos...) que tienen Viviendas de Uso Turístico en su portal	Sí No
¿Les han generado problemas de convivencia?	Sí No
¿Le gusta viajar?	Sí No
¿Ha viajado en los últimos 12 meses?	Sí No

Sexo	Mujer 1 Hombre 2
Barrio de residencia	
Edad	
Nivel de estudios	Sin estudios/Primarios Secundaria/FP Universitarios
Renta familiar	Menos de 20.000 Entre 20 y 40.000 Entre 40 y 60 60.000 o más
Espectro político (1 a 10)	Izda 1 Centro 5 dcha 10

### 8.3. Cuestionario N° 3

**El presente cuestionario forma parte de la elaboración de un Trabajo de Fin de Grado de la Facultad de Economía y Empresa (sección Gipuzkoa) de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU) en el marco de la realización de un proyecto de investigación sobre turismo urbano. Agradeceríamos su colaboración, ya que es muy importante para el estudio (1 es nada de acuerdo y 5 muy de acuerdo)**

#### **P1.- Valore de 1 al 5 su nivel de acuerdo con las siguientes frases acerca del turismo en Donostia**

El turismo es algo positivo para la ciudad	v1	1	2	3	4	5
El turismo mejora la economía de Donostia	v2	1	2	3	4	5
El turismo es el principal impulsor económico de San Sebastián	v3	1	2	3	4	5
El turismo genera oportunidades de empleo de calidad en la ciudad	v4	1	2	3	4	5
Gracias al turismo hay más actividades culturales y de ocio en la ciudad	v5	1	2	3	4	5
El turismo supone una oportunidad de contacto entre culturas	v6	1	2	3	4	5
El turismo me beneficia económicamente	v7	1	2	3	4	5
Yo o mi familia trabajamos u obtenemos rentas de sectores relacionados con el turismo	v8	1	2	3	4	5
Que desaparezca el turismo afectaría de manera directa a mi economía		1	2	3	4	5
El turismo contribuye en la calidad de vida de la población local	v10	1	2	3	4	5
El turismo nos hace valorar más nuestra identidad cultural	v11	1	2	3	4	5
El turismo hace que mejore las infraestructuras urbanas	v12	1	2	3	4	5
Me siento Donostiarra	v13	1	2	3	4	5
Tengo un vínculo emocional con Donostia.	v14	1	2	3	4	5
Siento aprecio por la ciudad	v15	1	2	3	4	5
Prefiero vivir en Donostia antes que en cualquier otro lugar	v16	1	2	3	4	5
Me gusta participar en actividades y tradiciones de la ciudad	v17	1	2	3	4	5
Me preocupa el futuro económico de Donostia	v18	1	2	3	4	5
Me preocupa el mantenimiento de las tradiciones de Donostia	v19	1	2	3	4	5
Me preocupa la convivencia en la ciudad	v20	1	2	3	4	5
Me intereso por las decisiones estratégicas de turismo de la ciudad	v21	1	2	3	4	5
Me gustaría participar en la toma de decisiones sobre el turismo	v22	1	2	3	4	5
Creo que las decisiones clave sobre turismo deberían consultarse a la ciudadanía	v23	1	2	3	4	5
Pérdida de pequeño comercio tradicional	v24	1	2	3	4	5
Aumento de los precios en bares y restaurantes	v25	1	2	3	4	5
Aumento de precios en comercio	v26	1	2	3	4	5
Menor oferta de vivienda en alquiler	v27	1	2	3	4	5
Aumento de precios de la vivienda	v28	1	2	3	4	5
Problemas de tráfico y aparcamiento	v29	1	2	3	4	5
Aglomeraciones de gente por la calle	v30	1	2	3	4	5
Ocupación de la calle para terrazas, expositores de tiendas...	v31	1	2	3	4	5
Oferta cultural orientada al turismo más que a ciudadanía local	v32	1	2	3	4	5
Comportamientos molestos (ruido, suciedad...)	v33	1	2	3	4	5
Zonas de ocio en las que el turismo ha desplazado a la población local	v34	1	2	3	4	5



Creo que el crecimiento económico debe estar supeditado al cuidado del medio ambiente	v35	1	2	3	4	5
Me preocupa la sostenibilidad ambiental	v36	1	2	3	4	5
El cuidado del medio ambiente debería ser un eje principal al planificar el turismo de la ciudad	v37	1	2	3	4	5
El auge del turismo puede traer importantes problemas ambientales	v38	1	2	3	4	5
Creo que las empresas del sector turístico deberían esforzarse en generar beneficios para la comunidad (empleos de calidad...)	v39	1	2	3	4	5
Debería apostarse por un turismo que no altere la comunidad local	v40	1	2	3	4	5
Hay que regular el turismo para que tenga un impacto positivo sobre la comunidad	v41	1	2	3	4	5
Debería ponerse en marcha una tasa turística destinada al desarrollo local	v42	1	2	3	4	5
Mis ingresos han bajado por la caída del turismo en época de la COVID-19	v43	1	2	3	4	5
Creo que el impacto de la COVID-19 sobre el turismo es enorme	v44	1	2	3	4	5
Creo que pasará mucho tiempo hasta volver a niveles de turismo anteriores a la pandemia	v45	1	2	3	4	5
Se deberían de haber aplicado más medidas sanitarias a los turistas (tests obligatorios)	v46	1	2	3	4	5
Siento que las normas Covid son más flexibles con los turistas	v47	1	2	3	4	5
Creo que el turismo puede acentuar los problemas sanitarios	v48	1	2	3	4	5
Me gusta que vengan turistas a Donostia	v49	1	2	3	4	5
Hay margen para que crezca el turismo en Donostia	v50	1	2	3	4	5
El ayuntamiento debería tratar de atraer más turistas	v51	1	2	3	4	5
Debemos adaptar la planificación de la ciudad a las necesidades del turismo	v52	1	2	3	4	5
Las autoridades deben apostar por hacer crecer el turismo lo máximo posible	v53	1	2	3	4	5
El turismo debería ser impulsado como el principal motor económico de la ciudad	v54	1	2	3	4	5
Apoyo firmemente el desarrollo del turismo	v55	1	2	3	4	5
Tras la COVID-19 debería replantearse la estrategia turística de Donostia	v56	1	2	3	4	5
Tras la COVID-19 debería replantearse los objetivos turísticos de Donostia	v57	1	2	3	4	5
Tras la COVID-19 debería replantearse el perfil del turista de Donostia	v58	1	2	3	4	5
Habría que preguntar a la ciudadanía acerca de la estrategia turística de la ciudad	v59	1	2	3	4	5
Hoy en día se piensa más en el turismo que en la ciudadanía local	v60	1	2	3	4	5
Se debería derivar el turismo a zonas menos masificadas	v61	1	2	3	4	5
Estoy a favor de la implantación de una tasa turística en Donostia	v62	1	2	3	4	5
Estoy a favor de la imagen de la ciudad que se traslada en las campañas publicitarias	v63	1	2	3	4	5
Se debería promover campañas menos centradas en la gastronomía	v64	1	2	3	4	5
Se deberían atraer más ferias y congresos profesionales	v65	1	2	3	4	5
Se debería atraer más programa cultural, teatro, conciertos...	v66	1	2	3	4	5
Se debería evitar el tráfico en la zona centro, peatonalizar	v67	1	2	3	4	5

Creo que el ayuntamiento debería frenar la concesión de licencias Turísticas	v68	1	2	3	4	5
--	-----	---	---	---	---	---

**P2.- Indique qué barrios de Donostia considera que están masificados turísticamente**

Parte Vieja (v47)	<input type="checkbox"/>	Egia (v50)	<input type="checkbox"/>	Otros (v53-v56)	<input type="checkbox"/>
Centro (v48)	<input type="checkbox"/>	Antiguo (v51)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Gros (v49)	<input type="checkbox"/>	Todos (v52)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

¿Se ha alojado alguna vez en una vivienda de alquiler turístico (Airbnb o similar)?	Sí	No
¿Hay algún alojamiento de alquiler turístico en su edificio?	Sí	No
¿Le ha generado problemas de convivencia?	Sí	No
Tiene conocidos cercanos (familiares, amigos...) que tienen Viviendas de Uso Turístico en su portal	Sí	No
¿Les han generado problemas de convivencia?	Sí	No
¿Le gusta viajar?	Sí	No
¿Ha viajado en los últimos 12 meses?	Sí	No

Sexo (v61)	Mujer 1	Hombre 2	
Barrio de residencia (v62)			
Edad (v63)			
Nivel de estudios (v64)	Sin estudios/Primarios	Secundaria/FP	Universitarios
Renta familiar (v65)	Menos de 20.000	Entre 20 y 40.000	Entre 40 y 60 60.000 o más
Espectro político (1 a 10) (v66)	Izda 1	Centro 5	dcha 10