

# Turismo y derecho a la ciudad

Percepciones de la ciudadanía  
en Donostia-San Sebastián





Turismo y derecho a la ciudad.  
*Percepciones de la ciudadanía en  
Donostia-San Sebastián*



# Turismo y derecho a la ciudad.

## *Percepciones de la ciudadanía en Donostia-San Sebastián*



Esta obra está sujeta a la Licencia Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 de Creative Commons. Se permite la reproducción, distribución y comunicación pública siempre que se cite a los autores y no se haga un uso comercial. No se permite un uso comercial de la obra ni la generación de obras derivadas.

#### Equipo de investigación:

Xavi Mínguez Alcaide. Departamento de Psicología Social. UPV/EHU

Imanol Mozo Carollo. Departamento de Economía Aplicada. UPV/EHU

Julen Izagirre Olaizola. Departamento de Economía Financiera II. Instituto de Derecho Cooperativo y Economía Social. UPV/EHU

#### Financiado por:

Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián.

Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales. Gobierno Vasco.

Publicación editada por Gune Irekiak.

[gune.irekiak@gmail.com](mailto:gune.irekiak@gmail.com)

2023

**guneirekiak**





<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	8
<b>2. CONTEXTO</b>	10
2.1 Los impactos del turismo	10
2.2 Gestión de destinos turísticos urbanos	11
2.3 Estudios sobre turismo y ciudadanía	12
<b>3. ESTUDIO DE PERCEPCIONES DE LA CIUDADANÍA DE DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN</b>	14
3.1.- Metodología y descripción de la muestra	14
3.2.- Descripción de los principales resultados	15
3.2.1.- Percepciones y creencias sobre el turismo	15
3.2.2.- Percepciones y creencias sobre las políticas públicas en materia de turismo	18
a.- Gestión turística	18
b.- Confianza en las instituciones públicas en materia de turismo	19
3.2.3.- Emociones turísticas	21
a.- Emociones positivas hacia el turismo	21
b.- Emociones negativas hacia el turismo	23
3.2.4.- Calidad de vida y estrés turístico	24
a.- Turismo y calidad de vida	24
b.- Estrés turístico	25
3.2.5.- Disposiciones comportamentales ante el turismo	26
<b>4. CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN</b>	28
<b>5. BIBLIOGRAFÍA</b>	30



## 1.- INTRODUCCIÓN

El presente informe se ha elaborado para mostrar los resultados de un estudio descriptivo realizado por personal investigador de la UPV/EHU y financiado por Departamento de Justicia, Igualdad y Políticas Sociales del Gobierno Vasco y por el Área de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Donostia, acerca del impacto del turismo en la ciudadanía de Donostia desde un enfoque psicosocial y atendiendo al concepto de Derecho a la Ciudad.

El principal objetivo del estudio es analizar las actitudes de la población donostiarra en relación con el fenómeno turístico desde diversos puntos de vista. De este modo, se tratará de recabar información acerca de las principales percepciones (positivas y negativas) respecto al turismo que recibe la ciudad. Se pondrá el foco especialmente en materia de políticas públicas y gestión del turismo, y el modo en que ello afecta a las emociones, percepción acerca de la calidad de vida y estrés turístico, así como en aspectos relacionados con el comportamiento, como la predisposición a aceptar y adaptarse al modelo turístico o la predisposición a la protesta. Todo ello, con el objetivo de estudiar el impacto del turismo sobre el denominado Derecho a la Ciudad.

Para ello, se ha llevado a cabo un trabajo de campo consistente en 605 encuestas entre la ciudadanía de Donostia-San Sebastián (en adelante Donostia), y cuyas respuestas se detallan en el apartado de resultados.

El Derecho a la Ciudad es un concepto acuñado en 1968 por Henri Lefebvre. En la obra *El Derecho a la Ciudad*, el autor señala el impacto negativo que sufren las ciudades al convertirse en una mercancía al servicio del modelo económico imperante. Para hacer frente a este impacto negativo en la población, Lefebvre plantea la necesidad de que la propia población se vuelva a situar en el centro de la vida urbana, que vuelva a ser protagonista para reconstruir el sentido de ciudad para que esta sea el escenario de la vida colectiva desde una perspectiva del buen vivir. El impacto del modelo económico en las ciudades es una cuestión que afecta a todas las regiones del mundo, con lo que el Derecho a la Ciudad es una propuesta global que se materializa en lo local, y que tiene por objetivo el desarrollo de propuestas para construir ciudades diferentes donde todas las personas tengan un espacio para desarrollar su vida en dignidad. El Derecho a la Ciudad es el derecho de todos los habitantes, permanentes y temporales, a vivir y construir la ciudad, entendida como el conjunto de bienes comunes necesarios para una vida urbana digna, como el espacio donde se construye el sentido de comunidad, y donde se materializan el conjunto de derechos de primera, segunda y tercera generación, esto es, los derechos civiles y políticos, los derechos económicos, sociales y culturales, y los derechos a la solidaridad, la paz y la justicia.

El paradigma del Derecho a la Ciudad debe servir para responder a algunos desafíos de nuestro tiempo, como son la desigualdad, la discriminación, la exclusión y la injusticia social, el despojo o la segregación espacial, o lo relativo a la destrucción de los bienes comunes y del medio ambiente. Desde esta perspectiva, se señala la oportunidad de generar soluciones concretas para transformar nuestras realidades de tal forma que se actualice el cumplimiento de los derechos humanos. En este sentido, se apunta a la necesidad de garantizar la inclusividad e igualdad en el uso y disfrute de la ciudad, y garantizar la calidad de vida de todos los habitantes. El Derecho a la Ciudad implica fortalecer la participación, la democracia y la descentralización política, activando mecanismos para garantizar un papel activo de la ciudadanía en la construcción de las ciudades. Con la profundización democrática se pretende posibilitar espacios urbanos, no solo libres de discriminación, sino donde se promueva la vinculación de distintas

costumbres e identidades, de raza, etnia, género, orientación sexual o edad. Esta cuestión implica una mayor participación en la definición de las políticas urbanas y de construcción de ciudad, con nuevas formas de gobernanza más inclusiva que promueva el desarrollo de hábitats centrados en los derechos humanos.

Por otro lado, el Derecho a la Ciudad conlleva de manera implícita el cumplimiento de las funciones sociales de lo urbano, garantizando el acceso a los bienes, servicios y oportunidades urbanas, especialmente en materia de vivienda, pero también en relación con el uso justo y sostenible de los espacios urbanos y rurales. Las ciudades ofrecen a sus visitantes una gama de entornos complejos y multifuncionales. Son capaces de albergar simultáneamente un número creciente de turistas nacionales e internacionales de ocio, pero también turistas de negocios o personas que visitan a amigos y familiares (Koens et al., 2018). Esta cuestión requiere de servicios públicos de calidad, y espacios que permitan el desarrollo de interacciones sociales donde se construye comunidad, y se promueven expresiones socioculturales que simbolizan la diversidad y fomentan la cohesión social. Asimismo, el Derecho a la Ciudad no sólo tiene implicaciones en relación con lo urbano, sino también se vincula a lo rural, ya que se entiende desde una visión de ciudad sostenible con vínculos inclusivos rural-urbano que beneficien a las personas y al medio ambiente desde la protección de la biodiversidad del entorno, y sus ecosistemas y hábitats naturales.

Hasta hace poco, el turismo era visto como una de las estrategias de crecimiento económico más sostenibles para las ciudades. En particular, después de la crisis económica de 2008, se consideró un motor importante para la recuperación económica o el crecimiento y se le dio un amplio margen de desarrollo, lo que reforzó la importancia relativa de la industria en los destinos urbanos (Russo y Scarnato, 2018).

Sin embargo, en los últimos años, la percepción del turismo urbano ha cambiado de manera importante. El transporte público, la infraestructura, las carreteras, los museos, las atracciones y otros servicios que se crearon principalmente para uso local sufren un aumento del número de turistas. La creciente popularidad de los servicios de alojamiento en línea (por ejemplo, AirBnB, HomeAway, Uber) y el deseo de ver la vida cotidiana "real" y "auténtica" de la ciudad ha hecho que las actividades turísticas se entrelacen aún más con la vida local, también fuera de las principales áreas turísticas (Pappalepore et al., 2014; Papathanassis, 2017).

Por ello, en este informe tratamos de presentar la visión de la ciudadanía de Donostia respecto a esta problemática. En el apartado 2 abordamos el contexto académico acerca del estudio del impacto del turismo en las ciudades. Sintetizamos las aportaciones más relevantes de los últimos años en relación con la perspectiva psicosocial y la percepción de la ciudadanía acerca de los efectos (positivos y negativos) del turismo, más allá de una simple lectura relacionada con aspectos meramente económicos. Por último, en el apartado 3 presentamos las características del estudio y los principales resultados obtenidos.

## 2.- CONTEXTO

### 2.1.- Los impactos del turismo

El turismo es un sector que ha experimentado un crecimiento muy importante en los últimos años, con un desarrollo exponencial del turismo urbano que podría calificarse de boom turístico (Namberger et al., 2019). En el momento actual, el turismo representa alrededor del 10% de la economía mundial, un 6,2% de la economía vasca, y alrededor de un 14% en la ciudad de Donostia, con más de 15.000 empleos vinculados al sector.

La actividad turística genera impactos positivos y negativos que deben ser conocidos para implementar procedimientos adecuados para su gestión. Esto está haciendo aumentar el número de estudios dirigidos a conocer los impactos del turismo desde distintas disciplinas académicas. El turismo afecta a la vida de las personas, con costes sociales para las comunidades de destino, al influir en su calidad de vida (Andereck y Nyaupane, 2011; Dioko, 2017; Pizam, 1978). A medida que se ha multiplicado el número de visitantes en determinadas ciudades, también lo han hecho las presiones del turismo sobre las mismas, un fenómeno denominado *sobreturismo* (overtourism) (Milano, 2018). Este tiene que ver, no tanto con el número de turistas, como con el comportamiento de estos (Smith et al., 2019), o con la planificación del turismo (OMT, 2018). Weber (2017, p. 315) define el sobreturismo como “el fenómeno de superpoblación de destinos turísticos en los que la capacidad de carga (fundamentalmente social) es superada”.

El sobreturismo contextualiza el peligro potencial de los impactos negativos del turismo excesivo para muchos destinos turísticos populares o de masas en todo el mundo (Cheung y Li, 2019), donde se ha modificado el paisaje urbano. En muchos casos, el turismo tiene un peso primordial en la economía de estas ciudades, con lo que se plantea la necesidad de conocer el impacto social del mismo, la valoración de las sociedades de acogida, y la gestión de impactos positivos y negativos. Desde un punto de vista de la subjetividad humana, los destinos sufren una situación de sobreturismo cuando los anfitriones consideran que hay demasiados visitantes y que la calidad de vida de la zona se ha deteriorado de forma notable (Goodwin, 2017).

Uno de los impactos negativos del turismo ampliamente desarrollado en la literatura sobre la cuestión es la gentrificación. La gentrificación sucede cuando un proceso de renovación y reconstrucción urbana se acompaña de un flujo de personas de clase media o alta que suele desplazar a los habitantes con menos recursos de las áreas de intervención. La gentrificación producida por el turismo no es solamente un cambio de actividades o residentes, sino también la producción de un conjunto de interacciones entre turistas y residentes permanentes que opera en el plano material y simbólico (Janoschka et al., 2014). Las actividades turísticas, con intervención de capitales orientados claramente al turismo, transforman radicalmente el espacio urbano: se trata de espacios donde aparecen signos que demuestran claramente la presencia de un capital turístico y de eventuales gentrificadores. Es también el espacio del mayor conflicto con los residentes, donde los efectos de la gentrificación son más transparentes a la mirada del observador (Pons et al, 2020).

La atracción de visitantes acelera la presión gentrificadora puesto que la intensificación del uso del suelo aumenta el valor de las propiedades inmobiliarias, tanto comerciales como residenciales. El turismo provoca tres formas de desplazamiento: residencial, comercial y simbólico. El desplazamiento residencial y comercial están relacionados con el poder que tiene el turismo para incrementar el valor del suelo y pueden suponer el abandono de un determinado

espacio físico. El simbólico, sin embargo, se refiere a un proceso de pérdida de lugar sufrido por los residentes debido a que su espacio cotidiano es apropiado por el turismo de masas. Aunque gran parte de la población no es desplazada físicamente y permanece en el lugar, el turismo perturba enormemente la vida cotidiana de los residentes, lo que supone una presión cotidiana que es vivida como un sentimiento de expulsión (Cocola-Gant, 2016). La experiencia de vivir en espacios de consumo turístico es la causa de tensiones diarias a escala de barrio que complican la vida cotidiana de la población. La gentrificación crea un nuevo contexto social y cultural en el que los residentes antiguos sienten una desposesión de los lugares que habitan o una pérdida del lugar.

Por lo tanto, es muy relevante entender las actitudes de los residentes hacia el turismo, especialmente la percepción de la comunidad anfitriona cuando está bajo mucha presión turística (Janusz et al., 2017). Entender los impactos sociales del turismo en las comunidades es extremadamente importante para la gobernanza a todos los niveles, de modo que se puedan tomar medidas para reducir la probabilidad de una reacción de la comunidad contra el turismo y su desarrollo.

## **2.2.- Gestión de destinos turísticos urbanos**

Según Korossy (2008), durante un largo período, el énfasis de la actividad turística se dirigió solo a su contribución al Producto Interno Bruto (PIB), es decir, a los aspectos económicos (entrada de divisas, generación de empleo, dinamización de sectores auxiliares...). Sin embargo, este enfoque no refleja el alcance del turismo en el impacto social y medioambiental, ni en el contexto de los derechos humanos, la dimensión cultural, la justicia y la ciudadanía internacional (Wohlmuther y Wintersteiner, 2014).

Para que el turismo tenga un impacto positivo es necesaria la coordinación en la actividad turística, desarrollando estrategias capaces de promover el desarrollo social y ambiental (Gogonea et al., 2017). Por lo tanto, existe una preocupación por el impacto social y medioambiental que la actividad turística puede aportar a la región que se está explorando. La Organización Mundial del Turismo (OMT, s.f.) clasifica el turismo sostenible como una forma de considerar las necesidades de las partes interesadas, como son las comunidades locales, los turistas o el impacto ambiental.

Así, el turismo sostenible es una forma de gestionar los recursos satisfaciendo las necesidades sociales, estéticas y económicas, y, sobre todo, respetando la integridad cultural del lugar, la diversidad biológica, los procesos ecológicos, y todos los sistemas que sustentan la vida natural. En la última década, buena parte de las ciudades europeas han experimentado un auge extraordinario del turismo, tanto en grandes ciudades como Barcelona o París, como en destinos de menor tamaño como Dubrovnik o Donostia (González et al., 2018; Mozo Carollo et. al, 2023). En este sentido, la presión que reciben quienes gestionan dichos destinos turísticos urbanos ha aumentado de manera exponencial, lo que plantea el reto de maximizar los efectos positivos del turismo (sobre la economía, el empleo o la riqueza del intercambio cultural) con la gestión de la transformación urbana derivada de la turistificación y la gentrificación, para acercarnos positivamente al reto de lograr ciudades basadas en un turismo sostenible.

## 2.3.- Estudios sobre turismo y ciudadanía

En el mundo académico, el estudio de las actitudes de la comunidad de acogida hacia los turistas se ha desarrollado de manera creciente hasta alcanzar un gran ritmo de producción en los últimos cinco años. La mayoría de estos trabajos se centran en elementos psicosociales y en los impactos del turismo sobre la comunidad local (Gerritsma y Vork, 2017; Haro Aragón et al., 2021). Por ejemplo, se han realizado estudios en lugares como Barcelona (Martín et al., 2018) Sevilla (Haro Aragón et al., 2021), Munich (Namberger et al., 2019), Budapest (Smith et al., 2019) o Liubliana (Kuscer y Mihalic, 2019), pero también en numerosos contextos asiáticos, sudamericanos, norteamericanos u oceánicos. El caso de Donostia no es excepción, y ha sido abordado desde diferentes perspectivas, especialmente en lo que respecta al sector del alojamiento y su impacto en el mercado local de vivienda (Aguado-Moralejo y Del Campo-Echeverría, 2020; De la Calle Vaquero et al., 2017; Etxezarreta-Etxarri et al., 2020; Izagirre-Olaizola et al., 2021; Mozo Carollo et al., 2023).

Desde un punto de vista de la Psicología Ambiental aplicada al estudio de los fenómenos urbanos, el lugar se entiende como un lugar físico, como un lugar social donde las personas se relacionan y generan comunidad a través de la participación y las acciones de la vida cotidiana, y como un lugar simbólico elaborado colectivamente desde la comunicación y el lenguaje. El lugar simbólico se refiere al conjunto de significados compartidos por una comunidad, esto es, el conjunto de percepciones y creencias compartidas sobre dicho lugar, sobre la comunidad de la que forman parte, y sobre la influencia del entorno ampliado donde se inserta dicho lugar. Este lugar simbólico, además de estar centrado en el presente, se orienta hacia el pasado a través de la memoria colectiva del lugar, y se enfoca hacia el futuro a través de la elaboración colectiva de escenarios posibles y deseables (Martínez-Soto, 2019).

De esta forma, la construcción colectiva de sentido y de significados sobre el lugar y el nosotros/os dentro del lugar, es un elemento esencial para abordar la problemática del turismo en las ciudades donde este fenómeno tiene un peso importante (Cocola-Gant, 2023; Lemelin, et al., 2015; Valera, 1996).

Junto a la cuestión de los significados, los elementos más estudiados en Psicología Ambiental en relación con lo urbano son el apego al lugar y la identidad de lugar (Boley et al., 2021; Dwyer et al., 2019; Guo et al., 2018; Wang & Chen, 2015). El apego al lugar es el factor emocional que une a las personas y comunidades con los lugares, teniendo en cuenta el sentido colectivo. Así, un elemento fundamental para comprender las reacciones ciudadanas al turismo es la orientación emocional colectiva que surge de la interacción entre la comunidad local y las personas visitantes. Por su parte, la identidad de lugar es el conjunto de procesos psicosociales ligadas a la identificación de las personas con el lugar. Esta implica compartir percepciones y creencias sobre el presente, pasado y futuro del lugar, un autoconcepto colectivo donde se define qué somos, unas formas culturales de relación y de acción, y la asunción de una serie de actitudes y formas de afrontar los asuntos que incumben al colectivo, lo cual se construye a través de procesos de socialización y vinculación sobre el lugar.

Respecto al estudio de las actitudes, estas se refieren a la predisposición de las personas y grupos a comportarse de una determinada manera ante un objeto social, el turismo en el caso que nos ocupa (Shen et al, 2019; Stylidis, 2018). Esta predisposición está determinada por las percepciones y creencias acerca del objeto social, por el conjunto de emociones que despierta, por la evaluación de los comportamientos previos implementados, y por la evaluación de la situación concreta a la que se enfrentan las personas y colectivos en un momento determinado.

Así, el estudio de las actitudes en relación con el turismo implica abordar el conjunto de elementos cognitivos, emocionales y comportamentales ligados al mismo. Además de ello, hay que tener en cuenta que las actitudes se forman a través del contacto social y de la comunicación en el seno de los colectivos sociales.

Por último, es preciso mencionar que en el estudio psicosocial de la relación del ser humano con el lugar hay que tener en cuenta los factores relativos al bienestar. En el marco de los estudios sobre el turismo, se han analizado diversos factores determinantes sobre esta cuestión, entre las que podemos destacar: la calidad de vida general y el bienestar psicológico general (Wang et al, 2022), el estrés ambiental en entornos urbanos con fuerte presencia del turismo (Jordan et al., 2021), las percepciones de amenaza realista y simbólica, o la satisfacción residencial (Ayo Olaghere, 2023).

## **3.- ESTUDIO DE PERCEPCIONES DE LA CIUDADANÍA DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN**

### **3.1.- Metodología y descripción de la muestra**

El objetivo del estudio que se presenta es analizar algunos elementos ligados a las actitudes de la población donostiarra en relación con el fenómeno turístico. Para ello, se han recogido más de 600 encuestas entre la población de Donostia, tratando de mantener, en la medida de lo posible, la representatividad de cuotas en cuanto a rangos de edad, sexo y barrio de residencia en la muestra.

El cuestionario, además de datos generales de identificación y variables sociodemográficas, se estructuró en cinco principales bloques de análisis, con un total de 86 variables estudiadas. En concreto, se miden las siguientes cuestiones:

- Percepciones y creencias positivas y negativas sobre el turismo en Donostia.
- Percepciones y creencias sobre las políticas públicas en materia de turismo en Donostia., en especial, las percepciones sobre la gestión turística y la confianza en las instituciones públicas en materia de turismo.
- Emociones turísticas, esto es, emociones positivas hacia el turismo y emociones negativas hacia el turismo.
- Calidad de vida vinculado al turismo y estrés turístico.
- Disposiciones comportamentales ante el turismo, es decir, la predisposición a aceptar y adaptarse al modelo turístico, y la predisposición a la protesta.

En el estudio han participado 605 personas, 356 mujeres y 249 hombres.

En cuanto al rango de edad, 150 son menores de 44 años, 352 tienen entre 45 y 64, y 103 son mayores de 65.

En relación con los barrios de residencia, el 45,3% de la muestra pertenecen a las zonas con mayor presión turística de la ciudad, como son la Parte Vieja, Gros, Centro y Antiguo, mientras el 54,7% restante residen en otros barrios de la ciudad.

En cuanto al nivel de estudios, el 68,1% tiene estudios universitarios, el 26,3% estudios secundarios, y el 3,3% estudios primarios.

En cuanto a la renta familiar, el 7,6% tiene una renta de menos de 20.000€, el 27% de entre 20.000 y 40.000€, el 33% de entre 40.000 y 70.000€, y el 14% de más de 70.000€.

## 3.2.- Descripción de los principales resultados

### 3.2.1.- Percepciones y creencias sobre el turismo

En este apartado se muestran varios elementos que configuran las percepciones de la población donostiarra acerca del turismo y su impacto en la ciudad. Como punto de partida, los datos señalan que el 40% de las personas encuestadas considera que el turismo es positivo para Donostia, mientras que el 40% no está de acuerdo con que esta afirmación.



Fuente: Elaboración propia

En este sentido, el 53% cree que el turismo beneficia económicamente a la ciudad, y el 50% de la muestra cree que el turismo tiene un impacto económico positivo para Donostia, aunque solamente 30% cree que es su principal motor económico. En sentido contrario, el 29% de la muestra no considera que el turismo beneficia económicamente a Donostia, el 38% no cree que el turismo mejore la economía de la ciudad, y el 47% no cree que el turismo sea su principal impulsor económico.



Fuente: Elaboración propia

En relación con la llegada de turistas a Donostia, el 34% tiene una percepción positiva, mientras que el 40% de la muestra tiene una percepción negativa sobre la recepción de visitantes a la ciudad. A pesar de ello, el 41% de las personas encuestadas considera que el número de turistas que visitan Donostia es excesivo, y otro 41% considera muy excesivo el número de visitantes.



Fuente: Elaboración propia

En este sentido, el 75% cree que no hay margen para que crezca el turismo en Donostia, frente a un 13% que considera que sí, y el 77% no está de acuerdo con que el ayuntamiento de la ciudad deba impulsar la atracción de más turistas.



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, existen una serie de elementos que determinan la existencia de percepciones y creencias negativas sobre el turismo en la ciudad. Sobre esta cuestión observamos que el 82% de las personas encuestadas considera que el turismo tiene algún tipo de efecto negativo para Donostia, un dato que se corresponde con que el 86% se muestra preocupada o muy preocupada por la situación del turismo en la actualidad y el impacto que puede tener este en el futuro de la ciudad.



Fuente: Elaboración propia

Siguiendo este hilo, el 90% cree que es necesario preocuparse y acoger con seriedad los problemas derivados del turismo en Donostia.



Fuente: Elaboración propia

En este orden de cosas, el 62% cree que el turismo está afectando gravemente a la ciudad de Donostia en el momento actual, y el 79% considera que los problemas derivados del turismo son muy importantes. Entre los problemas destacados por el conjunto de participantes del estudio, se observa la percepción social según la cual el turismo tiene un impacto sobre el comercio y la hostelería; el 55% considera que el turismo genera una pérdida del pequeño comercio tradicional, el 82% considera que aumenta el precio en el comercio, y el 95% cree que aumenta el precio de bares y restaurantes de la ciudad.



Fuente: Elaboración propia

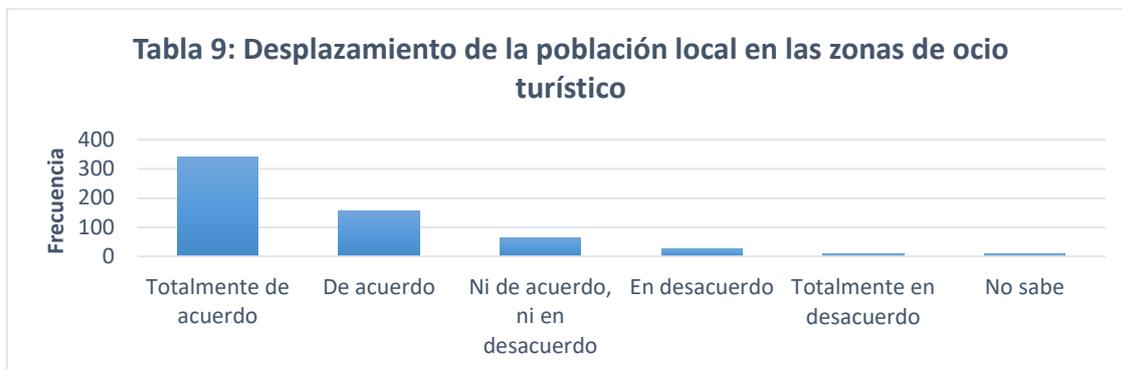
Por otro lado, en relación con el impacto del turismo en el sector residencial y de la vivienda, el 91% cree que el turismo influye en el aumento de precio de la vivienda en Donostia, y el 88% considera que implica una disminución de la oferta de vivienda en alquiler residencial en la ciudad.



Fuente: Elaboración propia

Sobre el uso del espacio público, el 91% cree que el turismo implica mayores problemas de tráfico y aparcamiento, el 73% indica que el turismo conlleva un mayor índice de comportamientos molestos ligados al ruido y la suciedad, el 78% señala que el turismo

promueve una mayor ocupación del espacio público para uso de la hostelería y el comercio en detrimento de la población local, y el 90% considera que el turismo genera aglomeraciones en las calles de la ciudad. Por último, el 54% considera que la oferta cultural de Donostia está más orientada al turismo que a la población local, y el 82% cree que la población local se ha visto desplazada de las zonas de ocio turístico de la ciudad.



### 3.2.2.- Percepciones y creencias sobre las políticas públicas en materia de turismo

En el presente apartado se muestran las percepciones y creencias de la ciudadanía donostiarra acerca de las políticas públicas en materia turística, así como la confianza de la población sobre las administraciones públicas responsables de la gestión del turismo, en este caso, del Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián.

#### a.- Gestión turística

La importancia otorgada por la población receptora de turismo a la participación ciudadana en la toma de decisiones sobre las políticas públicas relacionadas con el turismo, es un elemento que determina las percepciones sociales sobre la gestión turística en un contexto determinado. En este sentido, los resultados señalan que el 85% de las personas encuestadas considera que debería aumentar la participación de la ciudadanía donostiarra en relación con el turismo, señalándose que habría que preguntar a la ciudadanía acerca de la estrategia turística de Donostia.



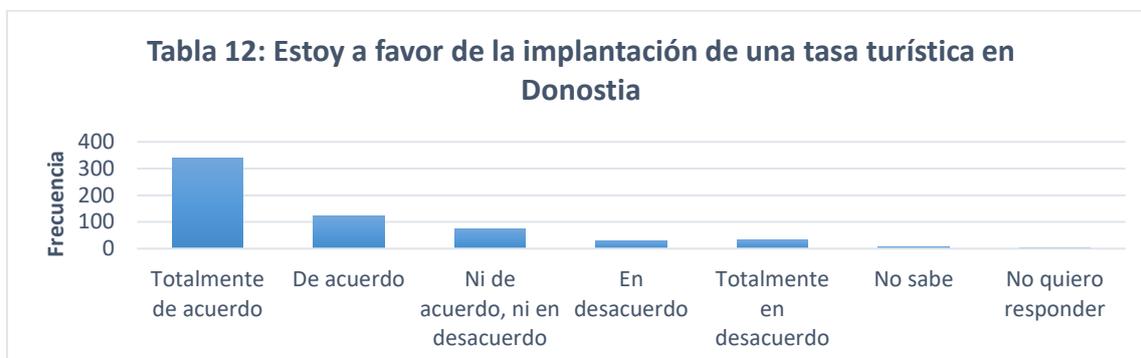
Fuente: Elaboración propia

Unida a esta cuestión, en qué medida la ciudadanía considera que las instituciones públicas otorgan mayor prioridad al turismo que a la propia ciudadanía es otro elemento que determina la percepción ciudadana sobre las políticas públicas en materia de turismo. Sobre esta cuestión, el 78% de la muestra considera que las políticas públicas del Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián y otras administraciones públicas responsables de la gestión turística están más orientadas hacia el turismo que hacia la población local.



Fuente: Elaboración propia

En el presente trabajo se preguntan algunas medidas relacionadas con el turismo. Por una parte, el establecimiento de una tasa turística es una cuestión económica vinculado al turismo que forma parte de la visión de la ciudadanía sobre la gestión turística a nivel municipal. En el caso que nos ocupa, el 76% de las personas participantes se muestra favorable a la implantación de una tasa turística en Donostia.



Fuente: Elaboración propia

Otro elemento importante sobre la percepción de la gestión turística recae en la posibilidad de modificar la afluencia de turistas a zonas menos masificadas, y también el desviar el turismo hacia épocas con menor presencia de visitantes. En este sentido, el 50% de la muestra indica que se debería desviar el turismo hacia zonas menos masificadas, mientras el 21% se muestra en desacuerdo; por otro lado, el 55% considera que debería desviarse el turismo a épocas menos masificadas, mientras que el 19% considera que no debería realizarse esta desviación temporal de la afluencia de turistas.

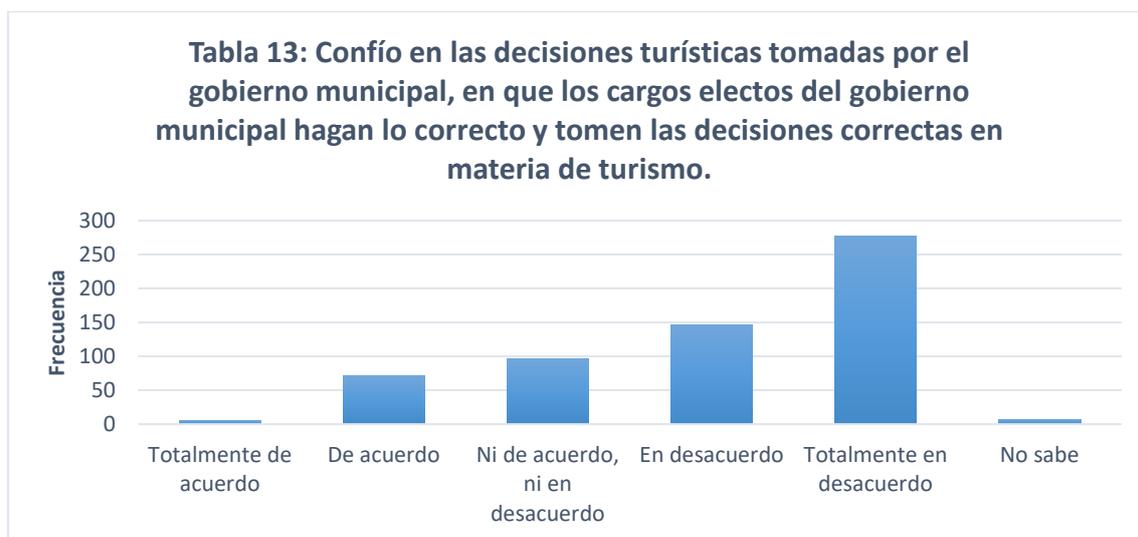
### **b.- Confianza en las instituciones públicas en materia de turismo**

La confianza generada por las administraciones públicas responsables de la gestión del turismo es un determinante de las actitudes hacia el turismo por parte de una población de acogida. Esta dimensión hace referencia a la confianza sobre las decisiones en materia de turismo, a la

confianza sobre la idoneidad de dichas decisiones, y sobre el hecho de que los responsables públicos de la gestión turística velen por los intereses de la ciudadanía en su conjunto.

En este sentido, el 8% de las personas encuestadas confía en las decisiones turísticas tomadas por el gobierno municipal de Donostia, y el 12% confía en que los cargos electos del gobierno municipal tomen las decisiones correctas en materia de turismo, mientras que el 72% no confía en las decisiones turísticas tomadas por el gobierno municipal de la ciudad, y el 71% no confía en que los cargos electos del gobierno municipal tomen las decisiones correctas en materia de turismo.

Por otro lado, el 14% de la muestra confía en que el gobierno municipal haga lo correcto en materia de turismo, mientras que el 70% no confía en que el gobierno municipal haga lo correcto en materia de turismo en la ciudad de Donostia.



Fuente: Elaboración propia

Por último, el 19% de las personas participantes señala que confía en que el gobierno municipal de Donostia vele por los intereses de la ciudadanía en su conjunto en el desarrollo del turismo, mientras que el 69% no confía en que el gobierno municipal de la ciudad vele por los intereses del conjunto de la población en relación con el desarrollo del turismo.



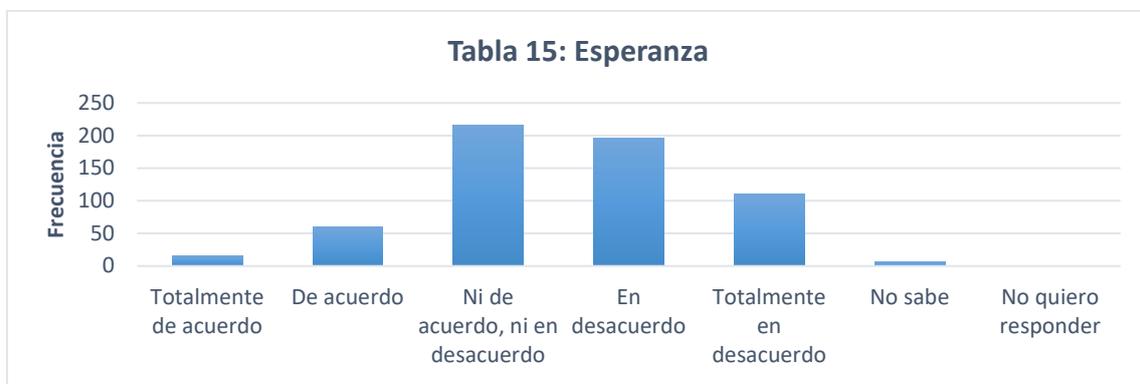
Fuente: Elaboración propia

### 3.2.3.- Emociones turísticas

El turismo es un fenómeno social que provoca una respuesta emocional en la población residente, y dichas emociones son una dimensión fundamental para comprender las actitudes de la población ligadas al turismo. Existen un gran número de emociones que determinan la respuesta afectiva ante el turismo. En este estudio se han tenido en cuenta las emociones mayormente utilizadas en otros estudios, como son: a) el enfado; b) la amenaza; c) la conmoción; d) la frustración; e) la esperanza; f) la felicidad; g) la ilusión; h) el orgullo; i) la curiosidad.

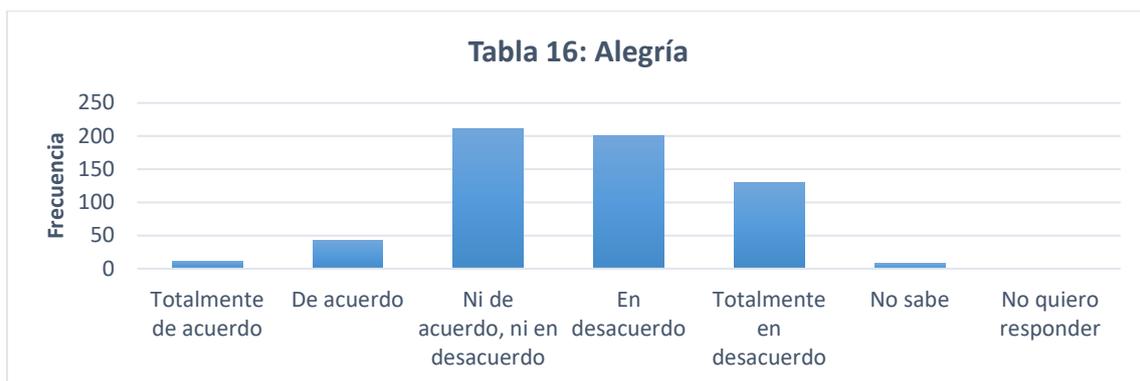
#### a.- Emociones positivas hacia el turismo

En el plano de las emociones positivas en relación con el turismo, los resultados señalan que el 12% siente esperanza ante el turismo en Donostia, y en sentido contrario, se observa que el 50% de la muestra no siente esperanza ante el fenómeno turístico en la ciudad.



Fuente: Elaboración propia

Por su parte, el 9% de las personas participantes siente alegría ante la recepción de turistas en la ciudad, mientras que el 55% señala no sentir esta emoción ante el turismo en Donostia.



Fuente: Elaboración propia

Respecto a la ilusión como respuesta emocional ante el turismo, el 11% de la muestra se siente ilusionada ante el turismo en la ciudad, mientras que el 41% no se siente ilusionado ante el fenómeno turístico en Donostia.



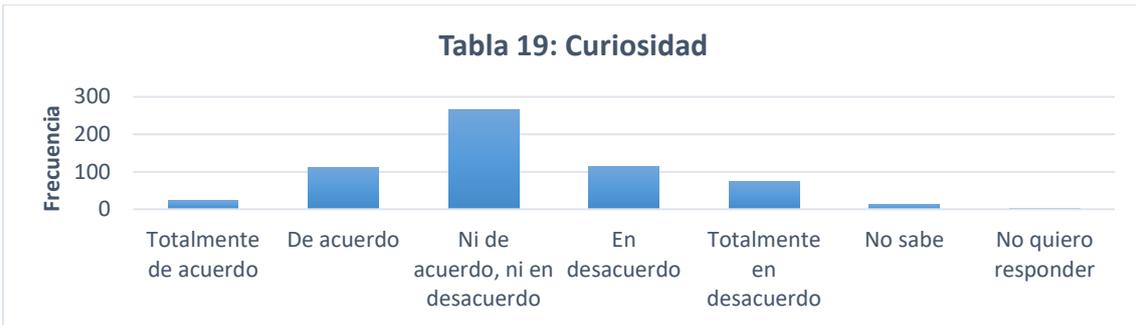
Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, en relación con el orgullo como respuesta emocional hacia el turismo, el 29% de la muestra se siente orgullosa del turismo en Donostia, mientras que el 39% no se siente orgullosa del fenómeno turístico en la ciudad.



Fuente: Elaboración propia

En lo que se refiere a la última emoción positiva analizada, el 22% de la muestra siente curiosidad ante el turismo en Donostia, mientras que el 31% no siente curiosidad ante el fenómeno turístico en la ciudad.



Fuente: Elaboración propia

### b.- Emociones negativas hacia el turismo

Si nos fijamos en las emociones negativas vinculadas al turismo en Donostia, los resultados señalan que el 57% se siente enfada, mientras que el 22% de la muestra no siente enfado ante el fenómeno turístico en la ciudad.



Fuente: Elaboración propia

Por su parte, el 49% de las personas participantes se siente amenazada ante la recepción de turistas en la ciudad, mientras que el 21% señala no sentir esta emoción ante el turismo en Donostia.



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, en relación con el sentimiento de conmoción provocada por el turismo, el 41% de la muestra se siente conmocionada del turismo en Donostia, mientras que el 21% no se siente conmocionada del fenómeno turístico en la ciudad.



Fuente: Elaboración propia

Atendiendo a la frustración como respuesta emocional ante el turismo, el 56% de la muestra se siente frustrada ante el turismo en la ciudad, mientras que el 21% no se siente frustrada ante el fenómeno turístico en Donostia.



Fuente: Elaboración propia

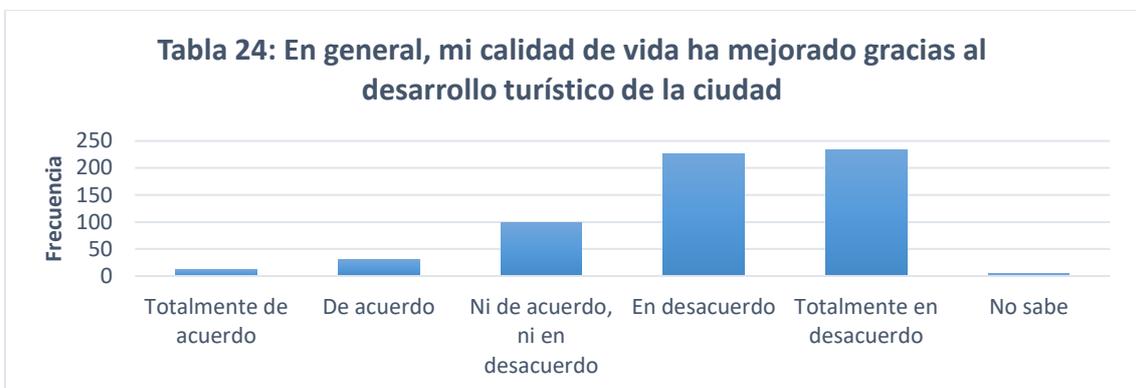
### 3.2.4.- Calidad de vida y estrés turístico

Dos elementos psicosociales ligados al turismo que pueden asociarse con el bienestar son la calidad de vida y el estrés, ya que el turismo puede influir positiva o negativamente en el bienestar de la población, aumentando o disminuyendo la calidad de vida de la población receptora, o incrementando los índices de estrés como consecuencia de una elevada presencia de visitantes.

#### a.- Turismo y calidad de vida

Las características socioeconómicas de un territorio determinado influyen en los índices de calidad de vida de la población. En el caso que nos ocupa, el turismo es un determinante fundamental de la situación de la ciudad de Donostia, y por lo tanto, un elemento que influye en la calidad de vida de la población.

De manera general, el 39% de la muestra considera que el desarrollo turístico ha supuesto un impulso económico para la ciudad, mientras que 34% no considera que la economía de Donostia haya recibido un impulso gracias al desarrollo del turismo. A pesar de esta visión dispar sobre el impacto económico del turismo en la ciudad, los resultados muestran que el 76% de las personas encuestadas no considera que su calidad de vida haya aumentado gracias al desarrollo del turismo en Donostia.



Fuente: Elaboración propia

En esta misma línea, el 19% señala que los barrios de la ciudad se han convertido en lugares deseables para vivir debido al desarrollo del turismo, mientras que el 62% de las personas encuestadas no están de acuerdo con que el turismo haya contribuido a que los diferentes barrios de la ciudad se hayan convertido en lugares deseables para vivir.



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, 13% indica que gracias al turismo han aumentado las actividades recreativas y las oportunidades de ocio en la ciudad, mientras que el 66% considera que el turismo no ha aumentado las actividades recreativas y las oportunidades de ocio.

### b.- Estrés turístico

El estrés turístico es la respuesta negativa ante la presencia de un número elevado de visitantes, un fenómeno que depende de numerosos factores, algunos de los cuales se señalan a continuación. En primer lugar, y respecto a la molestia provocada por el turismo, el 11% de las personas participantes señala que siempre se siente molesto por el turismo, 46% muchas veces, un 26% algunas veces, mientras que un 16% indica que el turismo en Donostia le provoca molestias pocas veces o nunca.



Fuente: Elaboración propia

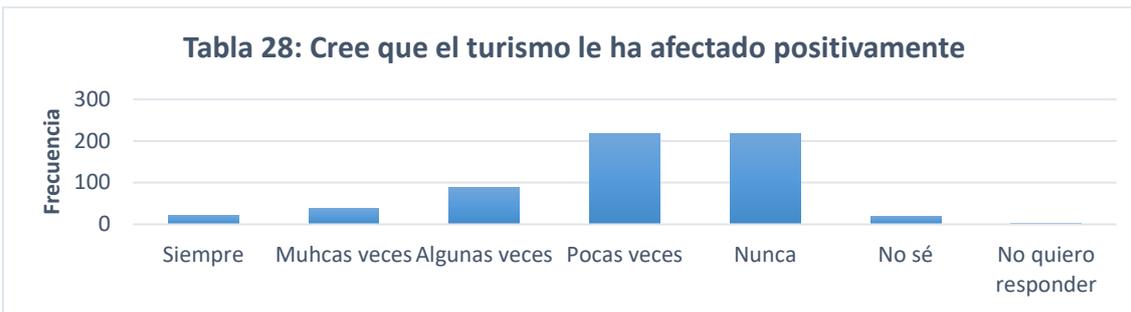
Siguiendo esta línea, el 20% de la muestra señala que nunca o pocas veces se ha sentido estresado por el turismo en la ciudad, mientras que el 22% indica que algunas veces se ha sentido estresado por el turismo, el 43% se ha sentido estresado muchas veces, mientras que el 14% siempre se siente estresado por el turismo en Donostia.



Fuente: Elaboración propia

De igual modo, mientras el 28% de las personas encuestadas indica que el turismo no le ha impedido hacer cosas importantes, el 29% señala que algunas veces se ha sentido incapaz de hacer cosas importantes, el 31% ha tenido esa sensación en muchas ocasiones, y el 10% manifiesta que siempre se siente impedido por el turismo para hacer cosas importantes en la ciudad.

En un sentido contrario, el 10% señala que siempre o muchas veces el turismo en Donostia le ha afectado positivamente, el 15% indica que algunas veces, mientras que el 72% de la muestra indica que el turismo nunca o casi nunca le ha afectado de manera positiva.



Fuente: Elaboración propia

### 3.2.5.- Disposiciones comportamentales ante el turismo

Un determinante esencial del comportamiento social para con el turismo recae en la disposición a afrontar su impacto. Esta disposición puede clasificarse en base a tres tendencias. La primera de ellas es aceptar el impacto del turismo en el propio lugar de residencia, la segunda hace referencia a la disposición a adaptarse a los cambios que conlleva el turismo, y la tercera es la disposición a oponerse y protestar ante el impacto el turismo.

En relación con la primera dimensión, la aceptación del impacto del turismo, los resultados señalan que solamente un 13% de las participantes se muestra favorable o muy favorable a aceptar los cambios que conlleva el turismo en la ciudad, mientras que un 61% se muestra en desacuerdo o muy en desacuerdo.

**Tabla 29: Disposición a aceptar los cambios que se den en la ciudad de Donostia-San Sebastián como consecuencia del turismo**



Fuente: Elaboración propia

Por su parte, el 24% de la muestra señala una disposición favorable o muy favorable a adaptarse a los cambios que supone el turismo en Donostia, mientras que 52% se muestra en desacuerdo o muy en desacuerdo.

**Tabla 30: Disposición a adaptarse a los cambios que se den en la ciudad de Donostia-San Sebastián como consecuencia del turismo**



Fuente: Elaboración propia

Por último, se observa que el 62% de las personas encuestadas se muestra favorable o muy favorable a protestar ante el impacto del turismo en la ciudad, mientras que el 20% indica que no se muestra dispuesta a protestar.

**Tabla 31: Disposición a protestar ante los cambios que se den en la ciudad de Donostia/San Sebastián como consecuencia del turismo**



Fuente: Elaboración propia

## 4.- CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

En este informe hemos descrito las respuestas obtenidas respecto a las principales cuestiones que el estudio pretende analizar. En general, se identifican opiniones bastante polarizadas en cuanto a los diversos aspectos analizados pero una lectura detallada permite observar cierto desencanto respecto a las políticas públicas en cuanto a la gestión del turismo en la ciudad, lo que redundo en un elevado índice de respuestas relacionadas con sentimientos de desencanto y frustración.

Situándonos en los pormenores de los resultados, observamos una importante polarización perceptiva relacionada con el impacto del turismo en la ciudad, tanto en términos generales como a nivel económico. Ahora bien, cuando se cuestiona acerca de la posibilidad de aumentar el número de turistas que visitan la ciudad, la mayoría considera que el turismo en Donostia es excesivo, y que no hay margen de crecimiento en términos cuantitativos.

Unida a esta cuestión, se observa que existe una percepción generalizada sobre el turismo según la cual este no afecta de manera positiva a la calidad de vida general de las personas, e impacta de manera negativa en la calidad de vida en los barrios, elemento que puede observarse en la percepción generalizada sobre el impacto en la transformación del comercio, el incremento de los precios y el acceso a la vivienda, o en el desplazamiento de la población local. Además, los resultados señalan la existencia de elevadas tasas de estrés turístico en Donostia.

Por otro lado, los resultados señalan la existencia de una elevada preocupación por el impacto del turismo en Donostia, y una percepción negativa sobre la gestión turística a nivel municipal. Observamos que existe una creencia generalizada sobre la necesidad de participación ciudadana a la hora de decidir sobre el modelo turístico en la ciudad, ya que se muestra que la ciudadanía percibe que desde las instituciones se prioriza al turismo por encima de las necesidades de la población local. Esta cuestión puede vincularse con la poca confianza en la gobernanza turística a nivel municipal, y sobre la priorización de los intereses de la población local en la toma de decisiones sobre la gestión turística.

En el plano de los afectos ligados al turismo, los resultados señalan que en Donostia existe una notable orientación emocional negativa hacia el turismo, ya que las respuestas emocionales positivas hacia el turismo son mucho menores que las emociones negativas. Esto es especialmente relevante con los índices de enfado, amenaza y frustración provocada por el turismo.

En relación al afrontamiento del turismo señalado por la ciudadanía donostiarra, los resultados muestran que la mayoría mantiene una disposición a protestar frente al modelo turístico, a la par que existe una menor disposición a adaptarse a la situación, y una baja disposición a aceptar los cambios que se den en la ciudad como consecuencia del turismo.

Observando el conjunto de datos, y atendiendo a que la muestra de 605 personas puede ser considerada como representativa en términos generales, podemos inferir la existencia de una orientación psicosocial negativa hacia el fenómeno turístico en la ciudad de Donostia, con percepciones polarizadas sobre el impacto positivo del turismo en términos generales, pero con percepciones y creencias negativas sobre elementos específicos, como el impacto sobre la vivienda, una percepción negativa en relación a la calidad de vida y el estrés turístico, una

orientación emocional negativa y una notable disposición a la protesta, todo ello unido a una percepción negativa en relación a la gestión turística a nivel municipal.

Este informe presenta una serie de limitaciones. En primer lugar, se exponen los datos sin tener en cuenta la diferente presión turística de los barrios en la ciudad, y sin tener en cuenta posibles diferencias de género, renta o en función de la edad. Asimismo, se exponen únicamente los datos de las variables analizadas sin tener en cuenta la relación entre ellas. En este sentido, sería importante observar cuáles son los elementos determinantes de la disposición a la protesta o la aceptación del turismo, las cuestiones que afectan a la falta de confianza en las instituciones, o los antecedentes del estrés turístico. Otra limitación del estudio es la propia metodología utilizada. La medición de percepciones mediante metodologías cuantitativas tiene un alcance limitado en cuanto a la dotación de significado y profundidad a las diversas sensibilidades.

Ante estas limitaciones, como futuras líneas de investigación se plantea analizar los determinantes del afrontamiento del turismo (Lalilic & Garaus, 2022), la confianza en la gestión turística (Ouyang et al., 2017), o la calidad de vida ligada al turismo (Seo et al., 2021). De igual modo, para una mejor comprensión del fenómeno del turismo en Donostia, se antoja fundamental llevar a cabo análisis mediante metodologías cualitativas. La investigación cualitativa es básica en estudios exploratorios orientados a la comprensión de problemas o fenómenos complejos y, ampliamente defendida en el terreno de las ciencias sociales (Bedregal et al. 2017). Nos enfrentamos a fenómenos y realidades que incorporan fuertes dosis de subjetividad, por lo que hay que complementar el enfoque cuantitativo (básico para una primera lectura) con herramientas cualitativas. Como afirman González López y Ruiz Hernández (2011, p. 192): «Las cosas no son, significan».

Por último, otras futuras líneas de investigación pueden ir relacionadas con llegar a otros colectivos de interés, como entidades y asociaciones, personas con responsabilidad de gestión e incluso, por qué no, la percepción de las propias personas turistas.

## 5.- BIBLIOGRAFÍA

Aguado-Moralejo, I., y Del Campo-Echeverría, J. 2020. El fenómeno Airbnb en Donostia-San Sebastián: ¿un modelo de economía colaborativa? *Ciudad Y Territorio Estudios Territoriales (CyTET)* 52(206), 841–860.

Andereck, K. y Nyaupane, G. (2011). Exploring the Nature of Tourism and Quality of Life Perceptions among Residents. *Journal of Travel Research*, 50(3), 248-260.

Ayo Olaghere, J. (2023). Impacts of tourism on residents: an analysis of the integrated threat theory. *Anatolia*, 34(1), 89-103.

Bedregal, P., Besoain, C., Reinoso A. y Zubarew T., 2017. La investigación cualitativa: un aporte para mejorar los servicios de salud. *Revista Médica Chilena*, 145, 373-379.

Boley, B. B., Strzelecka, M., Yeager, E. P., Ribeiro, M. A., Aleshinloye, K. D., Woosnam, K. M., & Mimbs, B. P. (2021). Measuring place attachment with the abbreviated place attachment scale (APAS). *Journal of environmental psychology*, 74, 101577.

Cheung, K.S. y Li, L.H. (2019). Understanding visitor-resident relations in overtourism: developing resilience for sustainable tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(8), 1197-1216.

Cócola-Gant, A. (2016). Holiday Rentals: The New Gentrification Battlefront. *Sociological Research Online*, 21(3), 1-9.

Cocola-Gant, A. (2023). Place-based displacement: Touristification and neighborhood change. *Geoforum*, 138, 103665.

De la Calle Vaquero, M., García Hernández, M. y Yubero Bernabé, C. (2017). *Las dinámicas del sector del alojamiento en la ciudad de Donostia-San Sebastián: implicaciones turísticas y urbanas*.

Dioko, L.A.N. (2017). The problem of rapid tourism growth: An overview of the strategic question. *Worldwide Hospitality Tourism Themes*, 9, 252–259.

Dwyer, L., Chen, N., & Lee, J. (2019). The role of place attachment in tourism research. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 36(5), 645-652.

Etxezarreta-Etxarri, A., Izagirre-Olaizola, J., Morandeira-Arca, J. y Mozo Carollo, I. (2020). Urban Touristification in Spanish Cities: Consequences for the Rental-Housing Sector in San Sebastian. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 33(1), 1294–1310.

Gerritsma, R., y Vork, J. (2017). Amsterdam Residents and Their Attitude Towards Tourists and Tourism. *Coactivity: Philosophy, Communication*, 25(1), 85-98.

Gogonea, R.M., Baltălungă, A.A., Nedelcu, A. y Dumitrescu, D. (2017). Tourism pressure at the regional level in the context of sustainable development in Romania. *Sustainability*, 9, 698.

González A., Fosse, J. y Santos-Lacueva, R. (2018): *Urban tourism policy and sustainability. The integration of sustainability in tourism policy of major european cities*. Eco-Union.

González López, J.L. y Ruiz Hernández, P. (2011). Investigación cualitativa versus cuantitativa: ¿dicotomía metodológica o ideológica? *Index de Enfermería*, 20(3), 189-193

- Goodwin, H. (2017). The Challenge of Overtourism. Responsible Tourism Partnership Work of Paper, vol. 4.
- Guo, Y., Zhang, J., Zhang, Y., & Zheng, C. (2018). Catalyst or barrier? The influence of place attachment on perceived community resilience in tourism destinations. *Sustainability*, *10*(7), 2347.
- Haro-Aragú, M., García-Mestanza, J. y Caballero-Galeote, L. (2021). Stakeholders' perception on the impacts of tourism on mass destinations: the case of Sevilla. *Sustainability*, *13*(16), 8768.
- Izagirre-Olaizola, J., Etxezarreta-Etxarri, A., Mozo Carollo, I. y Morandeira-Arca, J. (2021). Turismoaren eragina harrera-hirian: Donostiako kasua. *Lurralde: Investigación y Espacio*, *44*, 211-236.
- Janoschka, M., Sequera, J. y Salinas, L. (2014). Gentrificación en España y América Latina. Un diálogo crítico. *Revista Geográfica Norte Grande*, *58*, 7-40.
- Janusz, K., Six, S. y Vanneste, D. (2017). Building tourism-resilient communities by incorporating residents' perceptions? A photo-elicitation study of tourism development in Bruges. *Journal of Tourism Futures*, *3*(2), 127–143.
- Jordan, E. J., Lesar, L., & Spencer, D. M. (2021). Clarifying the interrelations of residents' perceived tourism-related stress, stressors, and impacts. *Journal of Travel Research*, *60*(1), 208-219.
- Koens, K., Postma, A. y Papp, B. (2018). Is overtourism overused? Understanding the impact of tourism in a city context. *Sustainability*, *10*(12), 4384.
- Korossy, N. (2008). From "abusive" tourism to sustainable tourism: a revision of the origin and consolidation of the sustainability concepts used in the tourism sector. *Caderno Virtual de Turismo*, *8*(2), 56-68.
- Kušcer, K.; Mihalic, T. (2019). Residents' Attitudes towards Overtourism from the Perspective of Tourism Impacts and Cooperation–The Case of Ljubljana. *Sustainability*, *11*, 1823.
- Lalicic, L., & Garaus, M. (2022). Tourism-induced place change: The role of place attachment, emotions, and tourism concern in predicting supportive or oppositional behavioral responses. *Journal of Travel Research*, *61*(1), 202-213.
- Lemelin, R. H., Koster, R., Bradford, L., Strickert, G., & Molinsky, L. (2015). People, places, protected areas and tourism: Place attachment in Rosspport, Ontario, Canada. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, *15*(1-2), 167-182.
- Martín, J.M.M., Martínez, J.M.G. y Fernández, J.A.S. (2018). An analysis of the factors behind the citizen's attitude of rejection towards tourism in a context of overtourism and economic dependence on this activity. *Sustainability*, *10*(8), 1-18.
- Martínez-Soto, J. (2019). La ciudad: una visión desde la psicología ambiental. *Quivera. Revista de Estudios Territoriales*, *21*(1), 43-57.
- Milano, C. (2018). Overtourism, social unrest and tourismphobia. A controversial debate. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, *16*, 551–564.

- Mozo Carollo, I., Morandeira-Arca, J., Etxezarreta-Etxarri, A. e Izagirre-Olaizola, J. (2023). Is the effect of Airbnb on the housing market different in medium-sized cities? Evidence from a Southern European city. *Urban Research & Practice*, 16, 1-20.
- Namberger, P., Sascha, J., Jurgen, S. y Marion, K. (2019). Overcrowding, overtourism and local level disturbance: How much can Munich handle? *Tourism Planning & Development*, 16(4), 452-472
- OMT (Organización Mundial del Turismo) (2018). *Overtourism: Understanding and Managing Urban Tourism Growth Beyond Perceptions*. UNWTO.
- OMT (Organización Mundial del Turismo) (s.f.). *EU guidebook on sustainable tourism for development*.
- Ouyang, Z., Gursoy, D., & Sharma, B. (2017). Role of Trust, Emotions and Event Attachment on Residents' Attitudes toward Tourism. *Tourism Management*, 63, 426–38.
- Papathanassis, A. (2017). Over-Tourism and Anti-Tourist Sentiment: An Exploratory Analysis and Discussion. "Ovidius" *University Annals, Economic Sciences Series*, 18(2), 288–293.
- Pappalepore, I., Maitland, R. y Smith, A. (2014). Prosuming creative urban areas. Evidence from East London. *Annals of Tourism Research*, 44, 227–240.
- Pizam, A. (1978). Tourism's Impacts: The Social Costs to the Destination Community as Perceived by Its Residents. *Journal of Travel Research*, 16(4), 8-12.
- Pons, G.X., Blanco-Romero, A., Navalón-García, R., Troitiño-Torralba, L. y Blázquez-Salom, M. (eds.). (2020). *Sostenibilidad Turística: overtourism vs undertourism*. Mon. Soc. Hist. Nat. Balears.
- Russo, A.P. y Scarnato A. (2018). A "Barcelona in common": A new urban regime for the 21st century tourist city? *Journal of Urban Affairs*, 40, 455–474.
- Seo, K., Jordan, E., Woosnam, K. M., Lee, C. K., & Lee, E. J. (2021). Effects of emotional solidarity and tourism-related stress on residents' quality of life. *Tourism Management Perspectives*, 40, 100874.
- Smith, M.K., Sziva, I.P. y Olt, G. (2019). Overtourism and resident resistance in Budapest. *Tourism Planning & Development*, 16(4), 376-392
- Valera, S. (1996). Análisis de los aspectos simbólicos del espacio urbano. Perspectivas desde la psicología ambiental. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 18(1), 63-86.
- Wang, H., Sha, H., Liu, L., & Zhao, H. (2022). Exploring the Relationship between Perceived Community Support and Psychological Well-Being of Tourist Destinations Residents. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(21), 14553.
- Wang, S., & Chen, J. S. (2015). The influence of place identity on perceived tourism impacts. *Annals of Tourism Research*, 52, 16-28.
- Weber, F. (2017). *Overtourism. An Analysis of Contextual Factors Contributing to Negative Developments in Overcrowded Tourism Destinations*. BEST EN Think Tank XVII Innovation and Progress in Sustainable, Mauritius.

Wohlmuther, C. y Wintersteiner, W. (Eds.). (2014). *International handbook on tourism and peace*. Drava Verlag.





## **Turismo y derecho a la ciudad**

Percepciones de la ciudadanía  
en Donostia-San Sebastián