

Estudio de repercusión del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino y del Plan de Sostenibilidad DTI

Informe técnico

Ayuntamiento de Santa Pola

Junio 2026



ÍNDICE

1	Introducción	1
2	Objetivos del Estudio	2
3	Enfoque metodológico	3
4	Metodologías y herramientas aplicadas	4
4.1	Fuentes y herramientas de obtención de información	4
4.1.1	Fuentes de información secundaria	1
4.1.2	Fuentes de información primaria	1
4.2	Técnicas de análisis de la información	1
4.3	Alineación entre matriz de estudio y trabajo de campo	1
5	Sistematización de la información recogida	5
5.1	Entrevistas	5
5.1.1	Contexto de la participación	5
5.1.2	Dimensiones del Estudio	5
5.2	Cuestionarios	8
5.2.1	Cuestionario dirigido al personal técnico e institucional	8
5.2.2	Cuestionario dirigido a la ciudadanía	11
6	Dimensiones de análisis	13
6.1	Pertinencia y coherencia del Plan	13
6.2	Calidad de la implementación, gobernanza y coordinación	14
6.3	Grado de ejecución presupuestaria	15
6.4	Resultados e impactos del Programa	18
6.5	Sostenibilidad de los resultados	19
6.6	Valor añadido del PSTD y contribución al modelo DTI	20
7	Conclusiones	21
8	Recomendaciones	22

1 Introducción

El presente informe tiene por objeto analizar la repercusión del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de Santa Pola, concebido como un instrumento de intervención para avanzar en la adaptación y reconversión del municipio como destino turístico maduro, sostenible, inteligente e inclusivo.

El Plan se enmarca en el proceso de transformación del modelo turístico local y responde a la necesidad de consolidar una gestión turística más eficiente, resiliente y orientada a la generación de valor para el territorio, la población residente, el tejido empresarial y las personas visitantes.

Santa Pola presenta una trayectoria turística consolidada, estrechamente vinculada al producto de sol y playa y a un modelo residencial con fuerte componente estacional. Esta realidad, común a otros destinos litorales maduros, plantea retos relevantes en términos de rentabilidad, concentración temporal de la demanda, presión sobre determinados espacios urbanos y naturales, movilidad, accesibilidad y diversificación de la oferta. A su vez, el municipio cuenta con factores diferenciales que refuerzan su singularidad turística, entre ellos su localización estratégica en la provincia de Alicante, su papel como principal punto de conexión con la isla de Tabarca, la presencia de recursos naturales de alto valor, su patrimonio cultural y arqueológico, la relevancia de la actividad náutica y deportiva, y una identidad vinculada al mar, la pesca y la gastronomía local.

Desde esta perspectiva, el objetivo general del Plan se orienta a desarrollar una gestión inteligente, sostenible e inclusiva de Santa Pola como destino turístico litoral de primera generación, afectado por los efectos del cambio climático y caracterizado por una importante población flotante y estacionalizada. Además, persigue reposicionar el destino hacia un modelo de sol y playa más diversificado y vertebrado territorialmente, mediante la aplicación de criterios de movilidad sostenible, accesibilidad e inteligencia turística que permitan incrementar la rentabilidad y la sostenibilidad del sistema turístico local.

El programa se articula en torno a actuaciones que responden a los principales retos identificados. En materia de transición verde y sostenible, el Plan incorpora intervenciones dirigidas a la prevención de inundaciones, la restauración ambiental y la renaturalización de la línea costera, así como la puesta en valor de recursos naturales y paisajísticos.

En el ámbito de la eficiencia energética y la movilidad, se contemplan actuaciones de conexión peatonal, peatonalización, impulso de la movilidad ciclista y medición de la huella de carbono. En el eje de transición digital, se incluyen herramientas para la gestión inteligente de flujos, la digitalización de la información turística, la dinamización inteligente del turismo cultural, la comunicación digital orientada a la desestacionalización y el desarrollo de un panel de inteligencia de datos. Finalmente, en el eje de competitividad, el Plan integra actuaciones vinculadas a la accesibilidad, el guiado accesible, la señalización, la *Smart Office*, la gerencia del Plan y el propio estudio de repercusiones.

La lógica de intervención del PSTD se apoya, por tanto, en una relación directa entre los problemas diagnosticados, los objetivos definidos y las actuaciones programadas. La adaptación climática y la renaturalización buscan mejorar la resiliencia del destino y reducir riesgos que afectan tanto a residentes como a visitantes. La gestión inteligente de los flujos relacionados con Tabarca pretende disminuir impactos negativos asociados al tráfico, el aparcamiento y las emisiones, al tiempo que favorece una mayor integración de estos visitantes en la economía local.

La puesta en valor por parte del PSTD de recursos como la Sierra de Santa Pola, el patrimonio cultural, el yacimiento de *Portus Illicitanus*, el Castillo Fortaleza o la oferta náutica y gastronómica

contribuye a diversificar la experiencia turística y a reducir la dependencia de los periodos de mayor afluencia. La accesibilidad y la movilidad sostenible refuerzan la calidad urbana del destino y su capacidad de acogida. Por último, la digitalización y el modelo DTI permiten avanzar hacia una toma de decisiones basada en datos, mejorar la información disponible y fortalecer la coordinación municipal.

El Plan incorpora, además, una dimensión de gobernanza relevante. Su diseño se apoya en un proceso participativo en el que se ha integrado la visión sectorial, la visión de la sociedad civil y la visión interdepartamental del Ayuntamiento. Esta orientación participativa resulta especialmente significativa en un destino en el que la actividad turística tiene efectos transversales sobre el espacio urbano, el medio ambiente, la economía local, los servicios públicos, la movilidad, la cultura, el patrimonio y la convivencia entre población residente y visitante.

De este modo, el PSTD se concibe como una intervención municipal de carácter transversal, que requiere coordinación entre áreas técnicas, capacidad de seguimiento, comunicación interna y mecanismos de evaluación que permitan valorar los resultados alcanzados y su sostenibilidad futura.

En este contexto, el estudio de repercusión constituye una herramienta clave para conocer en qué medida el PSTD está contribuyendo a los objetivos que justificaron su aprobación y ejecución. El estudio pretende valorar la pertinencia del diseño, la coherencia entre diagnóstico y actuaciones, la calidad de la implementación, los efectos producidos sobre el destino, la sostenibilidad de los resultados y el valor añadido del Plan en relación con la transformación turística de Santa Pola. Además, el estudio debe permitir identificar aprendizajes útiles para futuras fases de planificación, consolidar evidencias sobre la utilidad del programa y formular recomendaciones operativas que refuercen la continuidad de los resultados obtenidos.

2 Objetivos del Estudio

El presente Estudio tiene como objetivo general analizar la repercusión del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de Santa Pola, valorando su contribución a la transformación del municipio hacia un modelo turístico más sostenible, accesible, competitivo, inteligente e inclusivo y su vínculo con el Plan Director .

Además, el Estudio persigue los siguientes objetivos específicos:

- Analizar la pertinencia y coherencia del PSTD, valorando la adecuación de sus actuaciones a las necesidades identificadas en el diagnóstico inicial del destino y a los retos turísticos de Santa Pola.
- Examinar la calidad de la implementación del Plan, atendiendo al modelo de gobernanza, la coordinación entre áreas municipales, el seguimiento de las actuaciones y la gestión técnica y administrativa del Programa.
- Evaluar el grado de ejecución presupuestaria, identificando el nivel de avance económico del PSTD, las posibles desviaciones y los factores que hayan condicionado el ritmo de ejecución.
- Valorar los resultados e impactos generados por el Plan en sus principales ámbitos de intervención: sostenibilidad ambiental, movilidad, accesibilidad, digitalización, competitividad turística, diversificación de la oferta y gestión inteligente del destino.
- Analizar la contribución del PSTD al avance del modelo de Destino Turístico Inteligente, especialmente en relación con el uso de datos, la digitalización de la información turística, la gestión de flujos y la mejora de la capacidad municipal de planificación.

- Valorar la sostenibilidad futura de los resultados alcanzados, identificando las condiciones necesarias para mantener, actualizar y consolidar las actuaciones una vez finalizada la financiación del Plan.
- Analizar, de forma complementaria, la contribución del PSTD a la hoja de ruta de Santa Pola como Destino Turístico Inteligente, identificando aquellas actuaciones que favorecen la digitalización del destino, la mejora de la accesibilidad, la sostenibilidad turística, la gestión de la información y el uso de datos para la planificación municipal.
- Recoger la percepción de los principales agentes implicados, incorporando la visión de responsables municipales, servicios técnicos, ciudadanía y agentes del sector turístico sobre la utilidad, visibilidad y repercusión del PSTD.
- Formular conclusiones y recomendaciones operativas que permitan reforzar los resultados obtenidos, corregir posibles debilidades y orientar futuras actuaciones en materia de sostenibilidad turística y gestión inteligente del destino.

3 Enfoque metodológico

Se propone el desarrollo del Estudio con un enfoque de carácter mixto (combinando aspectos cuantitativos y cualitativos), multidimensional (ya que incluirá diferentes dimensiones y variables que afectan a la actividad turística de forma directa e indirecta), participativo y que integra la perspectiva de género y el principio de igualdad de trato y no discriminación.

Ilustración 1. Enfoque metodológico propuesto



Fuente: elaboración propia.

- El enfoque será de carácter mixto, ya que combinará la perspectiva cuantitativa con la perspectiva cualitativa, aprovechando las ventajas de cada una de ellas, permitiendo tener una aproximación a la realidad que se está investigando más variada y completa. La elección de este enfoque tendrá incidencia en la selección de fuentes de información que se emplearán y en las técnicas mediante las que se analizará la información que se recabe.
- Igualmente será oportuno desarrollar una metodología multidimensional, considerando los diferentes factores que tienen incidencia en el sector turístico.
- La participación de agentes clave se articulará mediante un protocolo específico que contempla, entre otras cuestiones, la identificación de las personas que asumen la representación de diversos colectivos y la concreción de su participación.

La metodología propuesta también incorporará de forma transversal un enfoque de género, igualdad de trato y no discriminación, que supone la integración y promoción de la igualdad de oportunidades.

4 Metodologías y herramientas aplicadas

El presente apartado desarrolla la metodología operativa del Estudio y concreta las herramientas de obtención y análisis de la información que se emplearán para responder a los criterios de análisis

definidos. Se ha prestado especial atención a la coherencia interna entre criterios, preguntas, fuentes, técnicas y trabajo de campo, de forma que los instrumentos propuestos permitan producir evidencia trazable, comparable y útil para la formulación de conclusiones y recomendaciones.

4.1 Fuentes y herramientas de obtención de información

La obtención de información combinará fuentes secundarias y fuentes primarias. Las primeras permitirán reconstruir el marco del Estudio, verificar su ejecución y analizar productos, indicadores y evolución temporal. Las segundas permitirán incorporar la experiencia, la valoración y la interpretación de los actores directamente implicados en el diseño, la gestión, la ejecución y los efectos del Programa.

4.1.1 Fuentes de información secundaria

- Memoria técnica del PSTD.
- Cuadro de Mando de ejecución de las actuaciones.
- Plan Estratégico de Destino Turístico Inteligente de Santa Pola 2025-2027.
- Informe Diagnóstico y Plan de Acción Destino Turístico Inteligente de Santa Pola, SE-GITTUR, 2025.
- Plan Director de Destino Turístico Inteligente de Santa Pola 2020-2025.

4.1.2 Fuentes de información primaria

El trabajo de campo se articulará principalmente mediante entrevistas semiestructuradas y cuestionarios breves para recabar valoraciones homogéneas de determinados perfiles.

- Entrevistas a responsables de la ejecución del Plan.
- Entrevista a la alcaldía de Santa Pola.
- Entrevista a la concejalía de Turismo de Santa Pola.
- Cuestionarios a ciudadanía.
- Cuestionarios a servicios técnicos del Plan.

4.2 Técnicas de análisis de la información

Para responder a las preguntas de evaluación se empleará una combinación de técnicas que permita integrar información documental, discursiva y cuantitativa. La combinación de estas técnicas reforzará la validez interna del proceso mediante la triangulación de evidencias.

- Análisis documental, para sistematizar la información procedente de informes, entregables, registros y documentos de seguimiento.
- Análisis de contenido, para codificar e interpretar la información cualitativa obtenida en entrevistas y otros materiales narrativos.
- Análisis estadístico descriptivo, para examinar indicadores, registros de actividad y datos cuantitativos del proyecto.
- Triangulación de fuentes y técnicas, para integrar la información y reforzar la solidez de los hallazgos.

4.3 Alineación entre matriz de estudio y trabajo de campo

Con el fin de asegurar la trazabilidad metodológica, el trabajo de campo se organizará en coherencia directa con las dimensiones de análisis que se presentan en la tabla. De este modo, cada dimensión contará con fuentes de información específicas, perfiles informantes prioritarios y evidencias esperadas que permitirán alimentar posteriormente el análisis final.

Esta alineación permitirá que los cuestionarios, las entrevistas y la revisión documental no se apliquen de forma aislada, sino como instrumentos integrados dentro de una matriz común de análisis. El objetivo es garantizar que toda la información recopilada pueda vincularse de forma clara con los aspectos centrales del encargo: la evolución de las actuaciones, el análisis de impacto y sostenibilidad, los indicadores cuantitativos y cualitativos, y la generación de conclusiones y recomendaciones operativas.

Dimensión de análisis	Aspectos a analizar	Perfiles informantes prioritarios	Evidencias esperadas
1. Pertinencia y coherencia del Programa	Relación entre el diagnóstico de partida del PSTD, los retos turísticos de Santa Pola, los objetivos del Programa, los ejes de intervención y las actuaciones desarrolladas. Adecuación de las actuaciones a las necesidades del municipio en materia de sostenibilidad ambiental, movilidad, accesibilidad, digitalización, competitividad, desestacionalización y valorización de recursos turísticos. Coherencia del PSTD con la estrategia turística municipal y con el avance hacia un modelo de destino turístico sostenible e inteligente.	Responsables de ejecución del PSTD; Concejalía de Turismo; Alcaldía; servicios técnicos municipales; ciudadanía y agentes clave del sector turístico.	Evidencias sobre la adecuación del diseño del PSTD a las necesidades reales de Santa Pola; correspondencia entre problemas detectados y actuaciones programadas; coherencia entre objetivos, ejes y actuaciones; valoración técnica y ciudadana sobre la pertinencia del Programa.
2. Calidad de la implementación, gobernanza y coordinación	Funcionamiento del modelo de gestión del PSTD, coordinación entre áreas municipales, papel de la gerencia, distribución de responsabilidades, capacidad de seguimiento, comunicación interna, toma de decisiones, gestión de incidencias y cumplimiento de obligaciones administrativas, técnicas y de justificación. Análisis de los mecanismos de planificación, seguimiento y control aplicados durante la ejecución del Programa.	Responsables de ejecución del Programa; gerencia del PSTD; Concejalía de Turismo; servicios técnicos municipales; áreas implicadas en contratación, intervención, urbanismo, medio ambiente, informática, movilidad, accesibilidad, playas, cultura y patrimonio.	Evidencias sobre la calidad de la coordinación interdepartamental; utilidad de la gerencia y de los órganos de seguimiento; claridad en la asignación de responsabilidades; principales dificultades administrativas o técnicas; capacidad de anticipación de riesgos; aprendizajes de gestión aplicables a futuros planes.
3. Grado de ejecución presupuestaria	Análisis de la eficacia financiera del Programa, calculada como la relación entre gasto certificado y gasto programado. Revisión del presupuesto total del PSTD, distribución por ejes y actuaciones, grado de certificación, desviaciones financieras, ritmo de ejecución presupuestaria y posibles diferencias entre ejecución económica y ejecución material. Identificación de factores que hayan condicionado el gasto certificado: plazos, contratación pública, modificaciones, incidencias, autorizaciones externas o requisitos PRTR.	Responsables de ejecución del PSTD; gerencia; servicios económicos municipales; intervención/tesorería; contratación; Concejalía de Turismo; servicios técnicos responsables de actuaciones.	Información sobre gasto programado, gasto comprometido, gasto ejecutado y gasto certificado; porcentaje de eficacia financiera total y por ejes; identificación de desviaciones presupuestarias; explicación de diferencias entre planificación financiera y certificación efectiva; evidencias sobre la capacidad de absorción financiera del Programa.
4. Resultados e impactos del Programa	Resultados alcanzados por el PSTD en relación con las actuaciones ejecutadas y sus efectos sobre el destino. Impactos ambientales, sociales, económicos, turísticos, tecnológicos y de gestión. Contribución del Programa a la mejora de la sostenibilidad ambiental, la adaptación climática, la movilidad peatonal, la accesibilidad, la información turística, la digitalización, la valorización del patrimonio, la gestión de flujos, la desestacionalización y la experiencia de residentes y visitantes.	Ciudadanía; agentes clave del sector turístico; responsables de ejecución del PSTD; Concejalía de Turismo; Alcaldía; servicios técnicos municipales; áreas responsables de actuaciones específicas.	Evidencias sobre productos y actuaciones realizadas; mejoras percibidas por ciudadanía y agentes turísticos; resultados técnicos por eje de intervención; indicadores cuantitativos y cualitativos; percepción sobre utilidad, visibilidad e impacto de las actuaciones; identificación de los ámbitos donde el PSTD ha generado mayores cambios.

Dimensión de análisis	Aspectos a analizar	Perfiles informantes prioritarios	Evidencias esperadas
5. Sostenibilidad de los resultados	Capacidad de permanencia de los resultados una vez finalizada la financiación del PSTD. Necesidades de mantenimiento, actualización y gestión de las infraestructuras, equipamientos, herramientas digitales, sistemas de datos, actuaciones ambientales, recursos patrimoniales y medidas de accesibilidad. Condiciones institucionales, técnicas, económicas y organizativas necesarias para consolidar los resultados alcanzados.	Responsables municipales; Concejalía de Turismo; servicios técnicos responsables de mantenimiento y explotación de actuaciones; gerencia del PSTD; Alcaldía; agentes clave vinculados al uso de los recursos turísticos.	Evidencias sobre viabilidad futura de las actuaciones; necesidades de mantenimiento técnico y económico; grado de apropiación municipal de las herramientas y recursos generados; riesgos para la continuidad; actuaciones con mayor potencial de consolidación; aprendizajes para futuras fases o planes turísticos.
6. Valor añadido del PSTD y contribución al modelo DTI	Aportación diferencial del PSTD a la transformación del modelo turístico de Santa Pola. Contribución a la gestión inteligente del destino, al uso de datos para la toma de decisiones, a la digitalización de la información turística, a la accesibilidad universal, a la sostenibilidad ambiental, a la diversificación de la oferta y a la mejora de la competitividad turística. Valoración del PSTD como instrumento para reforzar el posicionamiento de Santa Pola como destino turístico sostenible, inteligente e inclusivo.	Concejalía de Turismo; responsables de ejecución del PSTD; servicios técnicos vinculados a turismo, informática, accesibilidad, medio ambiente, movilidad y patrimonio; Alcaldía; ciudadanía y agentes turísticos.	Evidencias sobre avances en el modelo DTI; utilidad de herramientas digitales y sistemas de información; mejora de la capacidad municipal de planificación y gestión turística; identificación de aportaciones diferenciales del PSTD respecto a actuaciones ordinarias; percepción del valor estratégico del Programa para el destino.

5 Sistematización de la información recogida

5.1 Entrevistas

5.1.1 Contexto de la participación

Las personas consultadas han estado vinculadas al PSTD desde distintos planos de responsabilidad institucional, técnica y de coordinación. La información recogida refleja, por tanto, una visión plural del Programa.

La participación en el Plan se ha asociado principalmente a funciones de supervisión, seguimiento de plazos, coordinación entre áreas municipales, revisión técnica de contenidos, interlocución con la gerencia externa, aportación de información turística y contraste de la adecuación de las actuaciones a las necesidades del destino. Este carácter transversal ha sido uno de los rasgos más relevantes del PSTD, al implicar a áreas como turismo, urbanismo, infraestructuras, contratación, intervención, medio ambiente, cultura, modernización, comunicación, accesibilidad, movilidad y patrimonio.

5.1.2 Dimensiones del Estudio

Dimensión 1. Pertinencia y coherencia del Programa

Las entrevistas muestran un amplio consenso en torno a la pertinencia del PSTD. Se considera que el Plan respondía a necesidades reales del destino en el momento de su diseño, especialmente en relación con la adaptación climática, la mejora del espacio público, la accesibilidad, la movilidad, la digitalización de la información turística, la gestión de flujos, la valorización del patrimonio cultural y natural y la desestacionalización de la actividad turística.

La coherencia del Programa con la estrategia turística municipal se valora como alta. Las actuaciones previstas se interpretan como parte de una lógica integrada de destino sostenible, accesible e inteligente, en la medida en que conectan intervenciones urbanas, ambientales, patrimoniales y digitales. En este sentido, se destacan como especialmente alineadas con el modelo DTI las herramientas de datos, la Smart Office, la renovación de soportes digitales, los sistemas de guiado accesible, las rutas gamificadas y la virtualización de recursos patrimoniales.

No obstante, se identifican necesidades que requieren continuidad más allá del alcance del PSTD. Entre ellas destacan la movilidad integral en temporada alta, la presión sobre espacios naturales y litorales, la mejora del transporte público, la generación de nuevas zonas verdes y espacios de expansión, la continuidad de actuaciones patrimoniales y la coordinación con el sector privado. Estas cuestiones evidencian que el PSTD constituye una fase dentro de un proceso de transformación más amplio.

Dimensión 2. Calidad de la implementación, gobernanza y coordinación

El modelo de gestión se valora de forma favorable, aunque se reconoce su elevada complejidad. El carácter transversal del PSTD ha exigido coordinación entre áreas municipales con competencias diversas, así como adaptación a requisitos técnicos, administrativos, económicos y de justificación asociados a los fondos europeos. La gerencia y los instrumentos de seguimiento se consideran elementos relevantes para ordenar información, controlar plazos y facilitar la coordinación del Programa.

Las reuniones de seguimiento, los cuadros de control y la interlocución entre áreas han permitido disponer de una visión general del estado de las actuaciones y priorizar aquellas que requerían mayor impulso. La participación de servicios técnicos especializados ha sido especialmente útil en proyectos con implicaciones urbanísticas, ambientales, patrimoniales, de infraestructuras, accesibilidad, comunicación o digitalización.

Los principales cuellos de botella se han relacionado con la contratación pública, los plazos administrativos, la necesidad de autorizaciones de otras administraciones, la inflación y la disponibilidad limitada de recursos humanos para asumir una carga de trabajo adicional. Como aprendizaje, se identifica la conveniencia de clarificar desde el inicio funciones y responsabilidades, especialmente entre la gerencia externa y las unidades municipales responsables de tramitar, validar y ejecutar cada expediente.

Dimensión 3. Grado de ejecución presupuestaria

La percepción general sobre la ejecución presupuestaria es positiva, aunque se reconocen ritmos diferentes según la naturaleza de las actuaciones. Las intervenciones vinculadas a digitalización, comunicación, estudios, herramientas tecnológicas o mejoras urbanas acotadas han tendido a avanzar con mayor agilidad. Por el contrario, las actuaciones físicas, patrimoniales o de obra pública han requerido más tramitación, permisos, ajustes técnicos y coordinación con terceros.

La relación entre gasto programado, gasto ejecutado y gasto certificado se ha visto condicionada por factores como los plazos de licitación y adjudicación, la disponibilidad de proyectos técnicos maduros, la ejecución material de obras, las autorizaciones sectoriales, las modificaciones sobrevenidas, los tiempos de certificación y la recopilación documental exigida por el PRTR.

Una idea relevante que aparece de forma transversal es que la ejecución financiera no puede interpretarse únicamente como realización del gasto. En programas financiados con fondos europeos, el gasto debe estar correctamente justificado, certificado y vinculado a los objetivos, hitos e indicadores previstos. Por ello, futuras actuaciones deberían partir de proyectos más maduros, autorizaciones anticipadas y reglas de gestión claras desde el inicio.

Dimensión 4. Resultados e impactos del Programa

Los principales resultados identificados se concentran en la mejora del espacio público turístico, la accesibilidad, la adaptación climática, la digitalización de recursos, la puesta en valor del patrimonio cultural y natural, la modernización de la imagen del destino y el avance hacia una gestión turística más basada en datos. El Plan se percibe como una intervención que ha generado efectos tanto en la experiencia del visitante como en la calidad urbana para la población residente.

Entre las actuaciones con mayor repercusión se mencionan la renaturalización de Gran Playa, los sistemas urbanos de drenaje sostenible, la conexión peatonal entre el Castillo y el paseo marítimo, la mejora de la señalética de la Sierra, los sistemas de guiado accesible, las rutas gamificadas, la virtualización patrimonial, la digitalización de la información turística y las campañas de promoción orientadas a reforzar el relato de destino.

El impacto del PSTD se aprecia en dos niveles complementarios. Por un lado, existen actuaciones visibles y de uso cotidiano, como mejoras urbanas, accesibilidad, espacios públicos, señalética o actuaciones en la playa. Por otro, se identifican actuaciones menos visibles pero estratégicas para la gestión, como los sistemas de datos, la Smart Office, el diagnóstico DTI, las herramientas de medición de afluencias y los instrumentos que permitirán evaluar mejor el impacto económico y social de eventos y flujos turísticos. En conjunto, estas actuaciones contribuyen a la competitividad, la diversificación de la oferta y la desestacionalización.

Dimensión 5. Sostenibilidad de los resultados

Las actuaciones con mayor capacidad de continuidad son aquellas que quedan integradas físicamente en el municipio, como las mejoras del espacio público, los itinerarios peatonales, las actuaciones de accesibilidad, la renaturalización, el drenaje sostenible, la señalética turística, los espacios naturales y los recursos patrimoniales. Su sostenibilidad se ve reforzada por su uso cotidiano y por la apropiación social que generan entre residentes y visitantes.

No obstante, la continuidad de los resultados exigirá mantenimiento físico, conservación de infraestructuras, limpieza, reposición de elementos, seguimiento técnico y capacidad de adaptación a los usos reales. En el caso de espacios con alta intensidad de uso, será necesario atender las necesidades que vayan trasladando los servicios técnicos y ajustar las soluciones implantadas cuando resulte necesario.

Las herramientas digitales y de análisis de datos requieren una atención específica. Para que mantengan su utilidad será necesario prever actualización de contenidos, soporte técnico, mantenimiento de aplicaciones y sistemas, seguimiento de indicadores, asignación de responsables y dotación presupuestaria. La sostenibilidad del PSTD dependerá, por tanto, de que sus resultados se integren en la gestión municipal ordinaria y no queden vinculados únicamente al periodo de financiación.

Dimensión 6. Valor añadido del PSTD y contribución al modelo DTI

El principal valor añadido del PSTD ha sido integrar actuaciones diversas en una visión compartida de transformación del destino. El Plan se interpreta como un instrumento que ha permitido conectar turismo, urbanismo, patrimonio, medio ambiente, movilidad, accesibilidad, digitalización y gobernanza en una agenda común.

La contribución al modelo DTI se vincula especialmente a la digitalización de la información turística, la accesibilidad digital, las herramientas de medición, el uso de datos para la toma de decisiones, la mejora de la experiencia turística y la capacidad de planificar con mayor evidencia. El

Panel de Inteligencia de Datos y otros instrumentos de seguimiento se perciben como herramientas con potencial para mejorar la gestión municipal y orientar futuras políticas turísticas.

Además, el PSTD se valora como una oportunidad para modernizar Santa Pola sin perder su identidad local. La transformación del destino se entiende compatible con el mantenimiento de su carácter litoral, marítimo, patrimonial y cercano. Desde esta perspectiva, el reto futuro será consolidar los avances logrados, reforzar el uso de datos, mantener las herramientas implantadas y seguir diversificando la oferta turística durante todo el año.

5.2 Cuestionarios

La información procedente de los cuestionarios permite complementar la evidencia cualitativa obtenida a través de las entrevistas, aportando datos cuantitativos sobre el grado de ejecución, los resultados, los impactos percibidos, la sostenibilidad y el valor añadido del Plan.

En total, se han recibido y analizado 155 respuestas: 11 correspondientes a personal técnico vinculado al Proyecto y 97 de la ciudadanía.

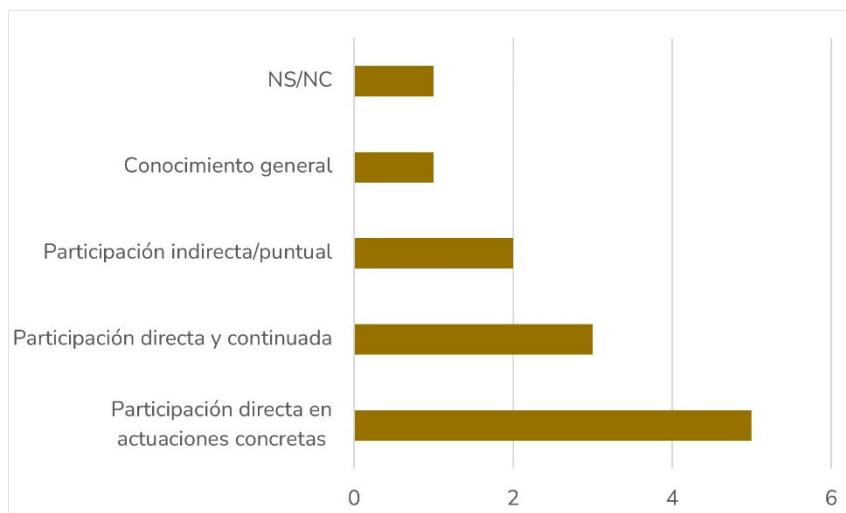
5.2.1 Cuestionario dirigido al personal técnico e institucional

El cuestionario dirigido al personal técnico e institucional municipal vinculado al PSTD ha permitido recoger una valoración estructurada sobre el grado de conocimiento del Plan, la participación en su ejecución, la calidad de la implementación, los resultados percibidos y los principales condicionantes del proceso.

En total, se han considerado 11 respuestas. El perfil de las personas participantes refleja el carácter transversal del PSTD, con presencia de distintas áreas municipales. Las áreas con mayor representación son Infraestructuras y Turismo, con 2 respuestas cada una, lo que representa el 18,2% del total en cada caso. También participan perfiles de Contratación, Informática/sistemas, Policía/movilidad, Medio Ambiente e Intervención/Tesorería, cada uno con 1 respuesta, equivalente al 9,1% del total. Además, se recogen 2 respuestas clasificadas como “Otro”, vinculadas principalmente a perfiles técnicos relacionados con Infraestructuras y Medio Ambiente, lo que representa el 18,2%.

En cuanto al grado de participación, el perfil mayoritario corresponde a personal con participación directa en actuaciones concretas, con 5 respuestas, equivalentes al 45,5% del total. Le siguen quienes declaran una participación directa y continuada, con 3 respuestas, el 27,3%. En conjunto, 8 de las 11 personas participantes han tenido una implicación directa en el PSTD, lo que representa el 72,7% del total. También se registran 2 respuestas de participación indirecta o puntual, el 18,2%, y 1 respuesta de conocimiento general sin participación directa, el 9,1%. Este dato resulta relevante, ya que buena parte de las valoraciones procede de perfiles con experiencia operativa en la ejecución del Plan.

Gráfico 1. Perfil de participación en el PSTD



Fuente: elaboración propia a partir del cuestionario dirigido a personal técnico e institucional

Las fases de participación más frecuentes confirman esta orientación operativa. La ejecución y seguimiento es la fase más mencionada, señalada por 9 personas, el 81,8% del total. Le sigue la preparación de pliegos y contratación, indicada por 6 personas, el 54,5%. La definición de actuaciones, la justificación/control y la coordinación interdepartamental aparecen en 4 respuestas cada una, equivalentes al 36,4%. La comunicación/difusión se menciona en 3 respuestas, el 27,3%, y la planificación en 2 respuestas, el 18,2%. Estos resultados muestran que el cuestionario recoge principalmente la visión de personal implicado en la gestión técnica, administrativa y de seguimiento del PSTD.

El nivel de conocimiento del Plan puede considerarse medio-alto. La valoración media se sitúa en 3,73 sobre 5. En términos de distribución, 8 de las 11 personas encuestadas sitúan su conocimiento en valores altos, es decir, 4 o 5 sobre 5, lo que representa el 72,7% del total. Este conocimiento es más elevado entre los perfiles con participación directa y continuada, cuya media alcanza 4,67 sobre 5, mientras que los perfiles con participación indirecta o puntual presentan una media inferior, en torno a 3,0 sobre 5. Por tanto, existe una relación clara entre intensidad de participación y nivel de conocimiento del PSTD.

En relación con la pertinencia y coherencia del Programa, las valoraciones son mayoritariamente positivas. La dimensión obtiene una media aproximada de 3,76 sobre 5. Los aspectos mejor valorados son la adecuación de las actuaciones a las necesidades reales del municipio y la coherencia del PSTD con las prioridades estratégicas de Santa Pola en materia de turismo, sostenibilidad y destino turístico inteligente, ambos con medias próximas a 3,9 sobre 5. También obtiene una valoración favorable el equilibrio entre actuaciones visibles para la ciudadanía y actuaciones internas de gestión y modernización del destino. Estos resultados indican que el personal técnico considera que el diseño del Plan ha sido, en términos generales, pertinente y alineado con los retos del destino.

La dimensión relativa a la implementación, gobernanza y coordinación obtiene una media aproximada de 3,65 sobre 5. Destacan positivamente la coordinación general entre áreas y el refuerzo de la cultura de trabajo transversal, ambos aspectos con medias cercanas a 4 sobre 5. No obstante, las puntuaciones son más moderadas en la claridad de la definición de responsabilidades, con una media aproximada de 3,2 sobre 5, y en la circulación suficiente de información entre servicios municipales, con una media en torno a 3,4 sobre 5. Esta diferencia sugiere que el modelo de coordinación ha sido valorado favorablemente, aunque con margen de mejora en la delimitación inicial de funciones, responsabilidades y canales internos de comunicación.

La gerencia del PSTD recibe una valoración global positiva, aunque algo más matizada. Su media se sitúa en torno a 3,5 sobre 5. Las mayores aportaciones se identifican en el seguimiento de actuaciones, mencionado por 8 personas, el 72,7% del total, y en la comunicación con administraciones externas, señalada por 6 personas, el 54,5%. También se reconoce su papel en la coordinación entre áreas y en la justificación y control documental, con 4 menciones cada una, el 36,4%. En cambio, su contribución a la contratación o a la gestión directa de incidencias aparece con menor frecuencia. En consecuencia, la gerencia se percibe principalmente como un recurso de apoyo al seguimiento, la interlocución externa y la ordenación documental del Plan.

En cuanto a los resultados e impactos percibidos, las valoraciones son elevadas. La ejecución efectiva de los ejes obtiene una media global cercana a 3,94 sobre 5, mientras que el impacto percibido de los ejes se sitúa en torno a 3,89 sobre 5. Los resultados mejor valorados se relacionan con la contribución del PSTD al avance de Santa Pola como Destino Turístico Inteligente, la mejora de la digitalización del destino y el refuerzo de la capacidad municipal para planificar, ejecutar y evaluar políticas turísticas, todos ellos con medias próximas a 4 sobre 5. También se valoran positivamente los efectos sobre la sostenibilidad ambiental y la accesibilidad.

Las actuaciones consideradas más transformadoras se concentran en intervenciones visibles sobre el espacio público y el litoral. Destaca especialmente la conexión peatonal Castillo-Paseo Marítimo, mencionada por 4 personas, lo que representa el 36,4% del total. También aparecen referencias a la renaturalización de la línea costera. Estas respuestas proceden principalmente de perfiles con participación directa o continuada, lo que refuerza la lectura de estas actuaciones como las más visibles y con mayor capacidad de transformación urbana desde la perspectiva técnica.

Las principales dificultades identificadas se relacionan con las condiciones de ejecución del Plan. La disponibilidad de personal es el factor más señalado, con 9 menciones, equivalentes al 81,8% del total. Le siguen los plazos de ejecución, con 6 menciones, el 54,5%, y las incidencias en obra o ejecución material, con 5 menciones, el 45,5%. La complejidad administrativa y la contratación pública son señaladas por 4 personas cada una, el 36,4%. La falta de información o datos aparece en 3 respuestas, el 27,3%. Estos datos muestran que los principales obstáculos no se vinculan tanto al diseño estratégico del PSTD como a su ejecución práctica, especialmente en términos de recursos humanos, plazos, carga administrativa y tramitación.

La incidencia de los plazos se confirma en la valoración específica sobre este aspecto, que alcanza una media aproximada de 3,86 sobre 5. En cambio, la capacidad del modelo de gestión para anticipar riesgos y desviaciones obtiene una valoración más moderada, en torno a 3,10 sobre 5. Esta diferencia apunta a la conveniencia de reforzar en futuras fases los mecanismos de planificación preventiva, detección temprana de incidencias y gestión de riesgos.

La valoración global del PSTD es mayoritariamente favorable. 7 personas lo valoran como positivo, el 63,6%, y 2 personas como muy positivo, el 18,2%).

5.2.2 Cuestionario dirigido a la ciudadanía

El cuestionario dirigido a la ciudadanía ha permitido recoger la percepción de residentes, personas con segunda residencia, visitantes frecuentes y agentes vinculados a la actividad económica local sobre el conocimiento del PSTD.

La consulta realizada recoge 176 registros, pero únicamente 97 respuestas completas. En cuanto al perfil de las personas encuestadas se observa una participación mayoritaria de residentes habituales, que representan casi el 60% de quienes contestaron. Les siguen las personas con segunda residencia o larga estancia (24,7%), las empresas o profesionales con actividad en el municipio, (7,2%) y los

visitantes frecuentes (7,2%). Además, se registra una respuesta correspondiente a una asociación, entidad o colectivo local (1,0%).

Desde el punto de vista de la relación con el turismo, el 61,9% de las personas encuestadas indica que su actividad no se relaciona con el sector turístico. No obstante, un 24,7% declara una relación directa con el turismo y un 13,4% una relación indirecta. Por tanto, aunque el cuestionario tiene una base principalmente ciudadana y residencial, incorpora también la visión de perfiles con vinculación económica o profesional con la actividad turística.

El grado de conocimiento del PSTD es limitado. El 57,7% de las personas encuestadas afirma que no conocía el Plan.

En relación con la pertinencia general del Plan, el 50% de las respuestas válidas considera que las actuaciones impulsadas responden a necesidades reales del municipio, con una valoración media de 3,14 sobre 5. Sin embargo, las valoraciones son más moderadas cuando se pregunta por la evolución general del destino. La percepción de que Santa Pola está mejorando como destino turístico obtiene una media de 2,80 sobre 5; la idea de que avanza hacia un modelo turístico más sostenible alcanza 2,47 sobre 5; y la percepción de que las mejoras turísticas están teniendo un efecto positivo también para la población residente se sitúa en 2,33 sobre 5.

Estos resultados muestran una valoración ambivalente: una parte relevante de la ciudadanía reconoce que las actuaciones responden a necesidades reales, pero existe una percepción más crítica sobre el grado en que esas actuaciones están generando mejoras claras para el conjunto del municipio y, especialmente, para la población residente. Esta lectura es más marcada entre los residentes habituales, que presentan medias más bajas que los visitantes frecuentes en la valoración general del destino y de sus impactos.

En cuanto a las líneas de actuación consideradas más útiles o relevantes, destacan la mejora ambiental del litoral, seleccionada por 47 personas (48,5%), y la movilidad peatonal y conexión entre espacios turísticos, señalada por 40 personas (41,2%). A continuación aparecen la mejora de la Sierra de Santa Pola y su señalización, con 33 menciones (34,0%), la accesibilidad del núcleo urbano, con 32 menciones (33,0%), y la valorización cultural y patrimonial, con 29 menciones (29,9%). En cambio, la digitalización de la información turística es la línea menos seleccionada, con 10 menciones (10,3%).

Estos resultados sugieren que la ciudadanía otorga mayor relevancia a las actuaciones con efectos directos sobre el entorno físico, la movilidad, el litoral, la accesibilidad y los recursos naturales. Las actuaciones digitales, aunque importantes desde la perspectiva de gestión del destino, tienen una menor visibilidad o una menor percepción de utilidad directa entre la población encuestada.

Respecto a la percepción de mejoras concretas derivadas del PSTD, el 63,9% afirma no haber percibido mejoras especialmente visibles. En cambio, el 21,6% señala que sí ha percibido mejoras, aunque de forma limitada, y el 9,3% indica haberlas percibido claramente. En conjunto, el 30,9% de las personas encuestadas identifica algún tipo de mejora, clara o limitada. Las menciones abiertas se concentran principalmente en la conexión peatonal Castillo–Paseo Marítimo (calle del Muelle), los aparcamientos inteligentes, la señalización de la Sierra, la digitalización de la información turística y algunas mejoras de accesibilidad o imagen urbana.

En la valoración por ámbitos, las puntuaciones medias son moderadas. La movilidad y conexión entre espacios turísticos es el ámbito con mejor valoración relativa, con medias de 2,71 sobre 5 en movilidad peatonal y 2,87 sobre 5 en conexión entre el centro urbano, el paseo marítimo, el puerto y otros espacios de interés turístico. La mejora de la información turística digital alcanza una media de 2,96 sobre 5, aunque con un número relevante de respuestas de no sabe/no contesta. La protección

ambiental y cuidado del litoral obtiene una media de 2,60 sobre 5, mientras que la mejora del espacio público, zonas de sombra, confort urbano y adaptación climática se sitúa en 2,42 sobre 5.

Las valoraciones más bajas aparecen en accesibilidad y en percepción de beneficios para la población residente. La mejora de la accesibilidad del municipio obtiene una media de 2,32 sobre 5, y la contribución de las mejoras turísticas a la población residente alcanza 2,33 sobre 5. También son moderadas las valoraciones sobre diversificación de la oferta turística, con 2,53 sobre 5, y sobre mejora de la imagen turística, con 2,73 sobre 5.

En relación con el uso de recursos digitales, la herramienta más utilizada es la web turística; le siguen las pantallas informativas y las aplicaciones o herramientas digitales. El uso de códigos QR y Navilens, así como de señalización inteligente, es más reducido, con 8 menciones (8,2%) y 11 menciones (11,3%), respectivamente. Además, 32 personas (33,0%) indican no haber utilizado ninguno de estos recursos. Entre quienes sí los han utilizado, la utilidad media se sitúa en 3,37 sobre 5, lo que indica una valoración relativamente positiva entre usuarios, aunque con un nivel de penetración todavía limitado.

Las prioridades futuras señaladas por la ciudadanía refuerzan esta lectura. El ámbito más mencionado es medio ambiente y litoral, seleccionado por 54 personas (55,7%). Le siguen movilidad y espacio público, con 45 menciones (46,4%), gestión del aparcamiento y Sierra y recursos naturales, ambas con 33 menciones (34,0%), y patrimonio y cultura, con 27 menciones (27,8%). En cambio, digitalización e información turística aparecen con menor frecuencia, con 7 menciones (7,2%) y 5 menciones (5,2%), respectivamente. Por tanto, las prioridades ciudadanas se concentran en cuestiones muy vinculadas al uso cotidiano del espacio urbano, el litoral, la movilidad, el aparcamiento y la calidad ambiental.

6 Dimensiones de análisis

6.1 Pertinencia y coherencia del Plan

El PSTD presenta un grado alto de pertinencia. Su diseño responde a retos estructurales de Santa Pola como destino litoral maduro: presión estacional, adaptación climática, movilidad, accesibilidad, mejora del espacio público, digitalización, valorización patrimonial y diversificación de la oferta turística.

Esta valoración se ve respaldada por las entrevistas realizadas. De forma transversal, las personas consultadas consideran que el Plan ha permitido activar actuaciones alineadas con necesidades reales del municipio y con una visión amplia de destino, no limitada únicamente a la promoción turística.

La coherencia del Plan se aprecia en la relación entre diagnóstico, objetivos y ejes de intervención. Las actuaciones de transición verde se vinculan con la resiliencia climática y la mejora ambiental del litoral; las de movilidad y eficiencia energética con la conexión urbana y el uso del espacio público; las digitales con la información turística, la gestión de flujos y la toma de decisiones; y las de competitividad con la accesibilidad, la señalización, el patrimonio y la mejora de la experiencia turística.

El cuestionario dirigido al personal técnico e institucional confirma esta lectura. Las actuaciones seleccionadas obtienen una valoración media de 3,86 sobre 5 en cuanto a su adecuación a las necesidades del municipio, y la coherencia con las prioridades estratégicas de Santa Pola alcanza también una media de 3,86 sobre 5. Además, el equilibrio entre actuaciones visibles y actuaciones estratégicas obtiene una valoración media de 3,89 sobre 5.

La percepción ciudadana es más matizada, aunque no contradice la pertinencia del enfoque. La valoración sobre si las actuaciones responden a necesidades reales del municipio se sitúa en 3,31 sobre 5. Sin embargo, las puntuaciones bajan cuando se pregunta por la mejora general del destino, el avance hacia un modelo más sostenible o el efecto positivo sobre la población residente.

Esta diferencia muestra una brecha entre la lógica técnica del Plan y la percepción social de sus resultados. La ciudadanía reconoce especialmente la utilidad de las actuaciones más tangibles: mejora ambiental del litoral, movilidad peatonal, accesibilidad, Sierra de Santa Pola y valorización cultural y patrimonial. En cambio, las actuaciones digitales presentan menor visibilidad, aunque resultan relevantes para la gestión del destino.

El PSTD también resulta coherente con la hoja de ruta DTI de Santa Pola. Actuaciones como la Smart Office, el autodiagnóstico SEGITTUR, el panel de inteligencia de datos, la digitalización de la información turística, NaviLens, las rutas gamificadas o la virtualización patrimonial refuerzan ámbitos clave del modelo DTI: tecnología, accesibilidad, datos, innovación, sostenibilidad y gobernanza.

No obstante, el Plan no agota todos los retos del destino. Las entrevistas y cuestionarios apuntan a necesidades que requieren continuidad, entre ellas la movilidad integral en temporada alta, el transporte público, la gestión del aparcamiento, la presión sobre espacios naturales y litorales, la generación de zonas verdes, la coordinación con el sector privado y la conexión entre mejoras turísticas y beneficios percibidos por la población residente.

6.2 Calidad de la implementación, gobernanza y coordinación

La implementación del PSTD ha estado marcada por su carácter transversal. El Plan ha requerido la participación de áreas municipales diversas, entre ellas Turismo, Urbanismo, Infraestructuras, Contratación, Intervención, Medio Ambiente, Cultura, Modernización, Comunicación, Movilidad, Accesibilidad y Patrimonio.

Las entrevistas valoran positivamente esta coordinación. Se considera que las reuniones de seguimiento, la implicación de los servicios técnicos y el acompañamiento de la gerencia han permitido ordenar información, controlar plazos, identificar incidencias y mantener una visión general del avance de las actuaciones.

El cuestionario técnico refuerza esta lectura. La coordinación entre áreas municipales obtiene una valoración media de 4,00 sobre 5, y el refuerzo de la cultura de trabajo transversal alcanza también 4,00 sobre 5. Estos resultados indican que el PSTD ha contribuido a consolidar dinámicas de trabajo compartido dentro del Ayuntamiento.

La gerencia externa ha tenido un papel relevante, especialmente en el seguimiento de actuaciones, la interlocución con administraciones externas y la justificación documental. En el cuestionario técnico, su utilidad para la coordinación general alcanza una media de 3,71 sobre 5, y su contribución a ordenar información y documentación obtiene también 3,71 sobre 5.

No obstante, la valoración de la gerencia no es homogénea. La agilidad de la interlocución para resolver dudas o incidencias obtiene una puntuación más moderada, de 3,17 sobre 5. En las entrevistas también se señala que habría sido conveniente delimitar con mayor claridad, desde el inicio, las funciones de la gerencia externa y las responsabilidades de cada área municipal.

Los principales márgenes de mejora se concentran en la definición inicial de responsabilidades y en la circulación de información entre servicios. En el cuestionario técnico, la claridad en la asignación

de responsabilidades alcanza una media de 3,20 sobre 5, mientras que la suficiencia de la información compartida se sitúa en 3,44 sobre 5.

Las dificultades de implementación se han relacionado sobre todo con factores administrativos y de capacidad operativa. Destacan la disponibilidad de personal, los plazos de ejecución, las incidencias en obra, la contratación pública, las autorizaciones externas, la inflación y las exigencias de justificación vinculadas al PRTR.

En conjunto, la calidad de la implementación puede valorarse como adecuada. El PSTD ha reforzado la coordinación interna y la cultura de trabajo transversal, aunque futuras actuaciones deberían partir de una mayor madurez técnica, una asignación más clara de funciones y mecanismos más preventivos de gestión de riesgos.

6.3 Grado de ejecución presupuestaria

En este ámbito se presenta el análisis presupuestario del PSTD y que se plantea desde la distribución de la inversión ejecutada entre ejes y actuaciones, partiendo de que la ejecución económica del Plan ha alcanzado el 100,00% del importe previsto.

La inversión total ejecutada asciende a 2.487.581,34 euros. El mayor peso financiero corresponde al Eje 4, con 859.739,72 euros y el 34,56% del total, asociado a competitividad, accesibilidad, oferta turístico-deportiva, señalización, Smart Office, gerencia y actuaciones patrimoniales. Le siguen el Eje 1, con 697.184,32 euros y el 28,03%, vinculado a transición verde, adaptación climática y mejora ambiental; y el Eje 2, con 651.451,38 euros y el 26,19%, centrado en movilidad y eficiencia energética. El Eje 3, de transición digital, concentra 279.205,94 euros, equivalentes al 11,22% del total.

Por actuaciones, la mayor concentración presupuestaria se produce en la conexión peatonal Castillo-Paseo Marítimo, con 603.053,17 euros y el 24,24% de la inversión total. A continuación se sitúan la dinamización e impulso de la oferta turístico-deportiva de Santa Pola, con 518.014,35 euros y el 20,82%, y la restauración ambiental y renaturalización de la línea costera, con 424.513,07 euros y el 17,07%. Estas tres actuaciones acumulan conjuntamente el 62,13% de la inversión ejecutada, lo que evidencia una orientación clara hacia intervenciones de alta visibilidad urbana, ambiental, litoral y turística.

En cambio, las actuaciones de menor peso relativo son, en general, intervenciones más acotadas o instrumentales, como el estudio de repercusión y Plan de Sostenibilidad DTI, con 7.260,00 euros y el 0,29%; y el sistema de guiado accesible, con 12.306,91 euros y el 0,49%.

La lectura procedente de entrevistas y cuestionarios confirma esta distribución. Las actuaciones con mayor inversión coinciden, en buena medida, con las más visibles y transformadoras desde la perspectiva técnica y ciudadana, especialmente la conexión Castillo-Paseo Marítimo, la renaturalización de la línea costera, las mejoras ambientales y las actuaciones sobre espacio público. Al mismo tiempo, el trabajo de campo evidencia que la ejecución ha exigido una elevada coordinación municipal y ha estado condicionada por la disponibilidad de personal, los plazos administrativos, la contratación pública, las incidencias en obra, las autorizaciones externas y las exigencias de justificación asociadas a fondos europeos.

Tabla 1. Cuadro de inversión ejecutado del PSTD

Líneas Actuaciones	Nº ACT	Actuaciones	Previsto (P)
EJE 1	1	Implantación de SUDS urbanos para prevención de inundaciones	130.899,59
	2	Implantación estructura de protección y sombra en Portus Illicitanus	39.952,08
	3	Restauración ambiental y renaturalización de la línea costera	424.513,07
	4	Renovación de la red de agua potable en avenida de Ronda y avenida Tamarit en Santa Pola	101.819,58
Total Eje 1			697.184,32
EJE 2	5	Conexión peatonal castillo-paseo marítimo	603.053,17
	6	Rehabilitación de la Caseta de Turismo	48.398,21
Total Eje 2			651.451,38
EJE 3	7	Parkings inteligentes y paneles informativos sobre capacidad	97.937,40
	8	Dinamización inteligente del turismo cultural en Santa Pola	43.831,04
	9	Digitalización de la información turística	28.919,00
	10	Conteo, aforo, flujo de personas y comunicaciones por proximidad	45.599,56
	11	Comunicación digital para el fomento de la desestacionalización	36.903,92
	12	Panel de inteligencia de datos	26.015,00
Total Eje 3			279.205,92
EJE 4	13	Adaptación del núcleo urbano a criterios de accesibilidad	62.016,36
	14	Dinamización e impulso de la oferta turístico-deportiva de Santa Pola	518.014,35
	15	Sistema de guiado accesible	12.306,91
	16	Actualización de la señalética y paneles informativos de la Sierra de Santa Pola	35.462,87
	17	Smart Office	41.993,99
	18	Estudio repercusión PSTD + Plan Sostenibilidad DTI	7.260,00
	19	Autodiagnóstico Segittur DTI	17.833,29
	20	Gerencia	72.936,05
	21	Reforma de escaleras y otros elementos de playas y Mirador del Faro	47.949,48
	22	Tareas de consolidación de la muralla del Castillo Fortaleza de Santa Pola	43.966,42
Total Eje 4			859.739,72
TOTAL			2.487.581,34

Fuente: elaboración propia a partir del Cuadro de Mando de seguimiento del PSTD

6.4 Resultados e impactos del Programa

El PSTD ha generado resultados relevantes en distintos ámbitos del destino, aunque con grados de visibilidad diferentes. Las entrevistas distinguen entre actuaciones visibles para ciudadanía y visitantes, y actuaciones menos tangibles pero estratégicas para la gestión turística municipal.

Entre las actuaciones más visibles destacan la conexión peatonal entre el Castillo y el paseo marítimo, la mejora de la calle del Muelle, la renaturalización de Gran Playa, los sistemas urbanos de drenaje sostenible, la accesibilidad del núcleo urbano, la señalización de la Sierra y determinadas mejoras vinculadas al patrimonio y al espacio público.

Estas actuaciones tienen impacto directo en la experiencia turística y en la calidad urbana. Contribuyen a mejorar la conectividad entre recursos, reforzar el atractivo del litoral, ordenar determinados flujos, facilitar recorridos más accesibles y poner en valor espacios naturales y culturales del municipio.

El cuestionario ciudadano muestra que las líneas consideradas más útiles son la mejora ambiental del litoral, seleccionada por el 45,4% de las respuestas válidas, y la movilidad peatonal y conexión entre espacios turísticos, con un 43,5%. También destacan la accesibilidad del núcleo urbano, la mejora de la Sierra y la valorización cultural y patrimonial.

La percepción ciudadana sobre los impactos es moderada. Las mejores valoraciones relativas se concentran en la conexión entre el centro urbano, el paseo marítimo, el puerto y otros espacios de interés turístico, con una media de 3,12 sobre 5, y en la mejora de la información turística digital, con 3,04 sobre 5. La protección ambiental y la puesta en valor del patrimonio se sitúan en torno a 3,0 sobre 5.

La lectura técnica es más favorable. El cuestionario al personal municipal otorga valoraciones próximas o iguales a 4 sobre 5 a la ejecución de los ejes de movilidad, digitalización y accesibilidad/competitividad. También se valoran positivamente la mejora de la sostenibilidad ambiental, la digitalización del destino, la accesibilidad y la contribución al modelo DTI.

En el ámbito digital, el PSTD ha impulsado herramientas con potencial para modernizar la gestión del destino: web turística, pantallas informativas, aplicaciones, NaviLens, rutas gamificadas, virtualización patrimonial, panel de inteligencia de datos y sistemas de medición. Su impacto social es menos visible, pero su utilidad entre quienes han usado recursos digitales alcanza una valoración media de 3,19 sobre 5.

El Plan también ha contribuido a reforzar la capacidad municipal para planificar y evaluar. En las entrevistas se destaca el valor de disponer de datos sobre afluencias, eventos, impacto económico y uso de recursos, ya que permite orientar decisiones futuras con mayor evidencia.

6.5 Sostenibilidad de los resultados

La sostenibilidad de los resultados dependerá de la capacidad municipal para integrar las actuaciones en la gestión ordinaria del destino. No basta con ejecutar las intervenciones: será necesario mantenerlas, actualizarlas, asignar responsables y prever recursos técnicos y presupuestarios.

Las actuaciones físicas presentan una mayor capacidad de permanencia. Las mejoras del espacio público, los itinerarios peatonales, la accesibilidad, la renaturalización, el drenaje sostenible, la señalización y la puesta en valor de recursos patrimoniales quedan incorporadas al municipio y generan uso cotidiano por parte de residentes y visitantes.

Sin embargo, estas actuaciones también requieren mantenimiento. Será necesario prever limpieza, conservación, reposición de elementos, reparación de incidencias, seguimiento técnico y adaptación a los usos reales, especialmente en espacios con alta intensidad turística o ciudadana.

Las entrevistas coinciden en que la sostenibilidad de los resultados físicos dependerá de que los servicios municipales asuman su conservación y de que exista capacidad para introducir ajustes. Esta cuestión es especialmente relevante en espacios litorales, entornos naturales, señalética, accesos, zonas de sombra, recursos patrimoniales y elementos de accesibilidad.

Las herramientas digitales y de inteligencia turística presentan un reto específico. Su utilidad futura dependerá de la actualización de contenidos, el soporte técnico, la interoperabilidad de datos, el seguimiento de indicadores y la asignación clara de personas o áreas responsables.

El riesgo principal es que algunas herramientas queden infrautilizadas una vez finalizada la financiación. Para evitarlo, el panel de inteligencia, la Smart Office, los sistemas de medición, la web, las aplicaciones y los soportes digitales deben incorporarse a rutinas estables de gestión turística y no funcionar como productos aislados.

La sostenibilidad institucional también es relevante. El PSTD ha reforzado la coordinación entre áreas y ha generado aprendizajes en planificación, contratación, seguimiento y justificación. Mantener estas dinámicas permitirá capitalizar el esfuerzo realizado y preparar mejor futuras convocatorias o programas.

Desde la perspectiva ciudadana, la sostenibilidad exige visibilidad y apropiación social. Las prioridades futuras señaladas en el cuestionario se concentran en medio ambiente y litoral, movilidad y espacio público, gestión del aparcamiento, Sierra y recursos naturales, patrimonio y cultura. Estos ámbitos deberían orientar la continuidad de las actuaciones.

6.6 Valor añadido del PSTD y contribución al modelo DTI

El principal valor añadido del PSTD ha sido integrar actuaciones diversas bajo una misma lógica de transformación turística. El Plan ha permitido conectar turismo, urbanismo, patrimonio, medio ambiente, movilidad, accesibilidad, digitalización y gobernanza en una agenda común de destino.

Esta integración es especialmente relevante en un municipio como Santa Pola, donde la actividad turística incide sobre el espacio urbano, el litoral, los recursos naturales, los servicios públicos, la movilidad, la economía local y la convivencia entre residentes y visitantes.

Las entrevistas coinciden en que el PSTD ha acelerado actuaciones que difícilmente se habrían desarrollado con la misma intensidad mediante recursos ordinarios. Su valor no reside únicamente en la financiación, sino en haber ordenado prioridades, movilizó equipos y generado una visión compartida de modernización del destino.

El Plan también aporta valor por combinar actuaciones visibles con actuaciones estratégicas. Las primeras mejoran espacios, recorridos, accesibilidad y recursos turísticos. Las segundas fortalecen capacidades internas relacionadas con datos, seguimiento, digitalización, medición de flujos y evaluación de resultados.

En relación con el modelo DTI, la contribución del PSTD debe entenderse como complementaria. No sustituye al Plan Director DTI ni al Plan Estratégico DTI, pero sí aporta herramientas y actuaciones que ayudan a avanzar en sus principales ejes: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad.

El cuestionario técnico muestra una valoración clara en este sentido. La contribución del PSTD al avance de Santa Pola como Destino Turístico Inteligente obtiene una media de 4,00 sobre 5, al igual que el refuerzo de la capacidad municipal para planificar, ejecutar y evaluar políticas turísticas.

Las actuaciones más vinculadas al modelo DTI son el panel de inteligencia de datos, la Smart Office, el autodiagnóstico SEGITTUR, la digitalización de la información turística, los sistemas de guiado accesible, NaviLens, las rutas gamificadas, la virtualización patrimonial, los sistemas de medición y las herramientas de comunicación digital.

No obstante, la ciudadanía percibe con menor intensidad esta dimensión. La digitalización de la información turística aparece entre las líneas menos seleccionadas como prioritarias, aunque quienes utilizan los recursos digitales les otorgan una valoración relativamente positiva. Esto indica que el reto es aumentar su uso, visibilidad y utilidad práctica.

El valor añadido del PSTD también se vincula a la modernización del destino sin perder su identidad. Las actuaciones analizadas permiten avanzar hacia una Santa Pola más accesible, sostenible, inteligente y competitiva, manteniendo su carácter litoral, marino, patrimonial y de proximidad.

7 Conclusiones

Del análisis realizado se extraen las siguientes conclusiones:

- El PSTD de Santa Pola presenta un alto grado de pertinencia, ya que responde a retos estructurales del destino: presión estacional, movilidad, accesibilidad, adaptación climática, mejora del espacio público, digitalización, valorización patrimonial y diversificación turística.
- El Plan es coherente con la estrategia turística municipal y con el avance hacia un modelo de destino más sostenible, accesible, inteligente y competitivo.
- Las actuaciones no deben interpretarse como proyectos aislados, sino como una intervención integrada que conecta turismo, urbanismo, medio ambiente, movilidad, patrimonio, accesibilidad, digitalización y gobernanza.
- La implementación del PSTD ha reforzado la coordinación interna del Ayuntamiento y ha favorecido una mayor cultura de trabajo transversal entre áreas municipales.
- La gerencia del Plan y los instrumentos de seguimiento han contribuido a ordenar la información, controlar plazos, facilitar la interlocución con otras administraciones y apoyar la justificación documental.
- La ejecución ha estado condicionada por dificultades habituales en programas financiados con fondos europeos: plazos administrativos, contratación pública, autorizaciones sectoriales, incidencias en obra, exigencias de justificación y disponibilidad limitada de recursos humanos.
- El grado de ejecución presupuestaria es relevante, aunque desigual por ejes. La eficacia financiera total se sitúa en el 58,67%, con mayor avance en el Eje 2 y menor ejecución en los ejes con actuaciones más complejas o pendientes de certificación.
- El PSTD ha generado resultados positivos en la mejora del espacio público, la movilidad peatonal, la accesibilidad, la renaturalización del litoral, la señalización, la valorización de recursos naturales y patrimoniales, y la digitalización de la información turística.
- Las actuaciones más visibles y transformadoras se concentran en la conexión peatonal Castillo-Paseo Marítimo, la mejora de la calle del Muelle, la renaturalización de Gran Playa,

los sistemas urbanos de drenaje sostenible, la señalización de la Sierra y las mejoras de accesibilidad.

- Las herramientas digitales y de inteligencia turística aportan valor estratégico para la gestión municipal, aunque su impacto resulta menos visible para la ciudadanía.
- La valoración técnica e institucional del PSTD es claramente positiva, especialmente por su contribución al modelo DTI, a la digitalización y a la mejora de la capacidad municipal de planificación.
- La percepción ciudadana es más moderada, especialmente en relación con la visibilidad de las mejoras, el beneficio directo para residentes y el avance hacia un modelo turístico más sostenible.
- Existe una brecha entre la lógica técnica del Plan y la percepción social de sus resultados, lo que evidencia la necesidad de mejorar la comunicación pública y explicar mejor los beneficios de las actuaciones.
- La sostenibilidad futura de los resultados dependerá de que las actuaciones se integren en la gestión municipal ordinaria, con mantenimiento, actualización, responsables definidos y dotación presupuestaria.
- El principal valor añadido del PSTD ha sido acelerar una agenda de transformación turística que difícilmente habría podido abordarse con la misma intensidad mediante recursos ordinarios.
- El Plan ha permitido avanzar hacia una Santa Pola más accesible, sostenible, inteligente y competitiva, manteniendo su identidad litoral, marinera, patrimonial y de proximidad.

8 Recomendaciones

Del análisis realizado se extraen las siguientes recomendaciones para el Ayuntamiento para el diseño de futuras planificaciones vinculadas al turismo sostenible y que finalicen contribuyendo a la mejora del propio Plan y a la capitalización de sus aprendizajes:

- Consolidar el PSTD como una fase dentro de una estrategia turística municipal de largo plazo, dando continuidad a los avances logrados.
- Priorizar en futuras fases los ámbitos más relevantes para el destino y la ciudadanía: litoral, movilidad, aparcamiento, espacio público, accesibilidad, Sierra de Santa Pola, recursos naturales, patrimonio y cultura.
- Reforzar la planificación previa de nuevas actuaciones, partiendo de proyectos más maduros, con estudios técnicos avanzados, costes actualizados, autorizaciones identificadas y cronogramas realistas.
- Incorporar desde el inicio un análisis de riesgos que permita anticipar posibles retrasos, incidencias técnicas, dificultades administrativas o desviaciones presupuestarias.
- Clarificar las funciones y responsabilidades de cada área municipal desde el arranque de futuros programas.
- Definir con mayor precisión el papel de la gerencia externa, diferenciando sus funciones de apoyo, seguimiento y coordinación respecto a las responsabilidades propias de los servicios municipales.
- Establecer una matriz de responsabilidades por actuación, identificando quién planifica, tramita, valida, ejecuta, justifica y realiza el seguimiento.
- Mantener un sistema estable de seguimiento mediante cuadros de mando actualizados, reuniones periódicas, control de hitos e indicadores y revisión continua de la documentación justificativa.

- Reforzar la coordinación entre áreas técnicas, económicas y administrativas para mejorar la ejecución de actuaciones financiadas con fondos europeos.
- Prever el mantenimiento de las actuaciones físicas ejecutadas, especialmente en espacio público, litoral, señalética, accesibilidad, drenaje sostenible, recursos patrimoniales y entornos naturales.
- Asignar responsables municipales y dotación presupuestaria para la conservación, limpieza, reposición y actualización de las actuaciones implantadas.
- Integrar las herramientas digitales y de inteligencia turística en la gestión ordinaria del Ayuntamiento, evitando que funcionen como productos aislados.
- Garantizar la actualización de contenidos, el soporte técnico y el uso efectivo de la web turística, aplicaciones, NaviLens, rutas gamificadas, Smart Office, panel de datos y sistemas de medición.
- Reforzar la comunicación del PSTD hacia la ciudadanía, explicando de forma clara qué actuaciones se han realizado, qué objetivos persiguen y qué beneficios generan.
- Traducir los conceptos técnicos del Plan (sostenibilidad, digitalización, DTI, gestión de flujos o inteligencia turística) en mensajes sencillos y vinculados a mejoras concretas para residentes y visitantes.
- Mejorar la conexión entre turismo y calidad de vida local, priorizando actuaciones que generen beneficios compartidos para ciudadanía, visitantes y tejido empresarial.
- Incrementar la colaboración con el sector privado, asociaciones, entidades ciudadanas y operadores turísticos para reforzar la apropiación social y económica de las actuaciones.
- Utilizar los aprendizajes del PSTD para futuras convocatorias, elaborando protocolos internos, modelos de pliegos, herramientas de seguimiento y sistemas de archivo documental reutilizables.
- Consolidar el uso de datos para la toma de decisiones turísticas, especialmente en materia de afluencias, movilidad, eventos, impacto económico, uso de recursos y comportamiento de visitantes.
- Mantener la orientación del Plan hacia una modernización del destino compatible con la identidad local de Santa Pola, reforzando su carácter litoral, natural, marinero, patrimonial y de proximidad.