

**MODALIDAD PRESENCIAL:**  
*2019-2020*

## **TRABAJO FIN DE MÁSTER**



### *Análisis del turismo chino en la ciudad de Toledo*

**ESTUDIANTE:**  
*YuChi QingYun*

**TUTORA:**  
*Iria Caamaño Franco*

## ÍNDICE

RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
1. INTRODUCCIÓN, OBJETIVO Y FILOSOFÍA DEL PLAN.....	3
2. PERFIL DE LOS TURISTAS CHINOS.....	4
2.1. El comportamiento como consumidor y las características de los turistas chinos.....	6
2.2. Procedencia y destino de los turistas chinos.....	8
2.3. Tipo de viaje de los turistas chinos que visitan la ciudad de Toledo.....	9
2.4. Percepción de España por los turistas chinos.....	12
3. PLANTEAMIENTO DE LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
3.1. Objetivo general y objetivos específicos.....	15
3.2. Diseño metodológico de la investigación.....	16
3.2.1. Investigación de carácter cuantitativo.....	17
4. PRESENTACIÓN DEL DESTINO.....	17
4.1. Oferta.....	18
4.1.1. Recursos turísticos.....	18
4.1.1.1. Recursos naturales.....	19
4.1.1.2. Recursos culturales y gastronomía.....	20
4.1.1.3. Recursos históricos y monumentales.....	22
4.2. Demanda.....	24
4.3. Infraestructuras.....	25
4.3.1. Transporte.....	25
4.3.2. Los alojamientos.....	26
4.3.3. Los restaurantes.....	28
4.4. Estrategias de promoción y comercialización.....	29
5. PRINCIPALES RESULTADOS.....	32
5.1. Perfil de la demanda de los visitantes chinos en Toledo.....	32
5.2. DAFO-CAME.....	45
5.2.1. Debilidades (Corregir).....	46
5.2.2. Amenazas (Afrontar).....	47
5.2.3. Fortalezas (Mantener).....	48
5.2.4. Oportunidades (Explotar).....	49
5.3. Matriz de confrontación.....	49
5.3.1. DA (Estrategias de supervivencia).....	49
5.3.2. DO (Estrategias de reorientación).....	50
5.3.3. FA (Estrategias defensivas).....	50
5.3.4. FO (Estrategias ofensivas).....	51
6. ESTRATEGIAS.....	51
6.1. Estrategia de supervivencia: Conseguir más pernотaciones.....	51
6.2. Estrategia de supervivencia: Establecer un norma para los hoteles y restaurantes..	52
6.3. Estrategia de reorientación: Aprovechar más los recursos naturales.....	53
6.4. Estrategia ofensiva: Crear un producto diferenciado al de otras zonas.....	54
6.5. Estrategia defensiva: Mantener el posición de destino cultural e histórico.....	55
6.6. Producto para los turistas chinos.....	55
7. CONCLUSIONES.....	56
BIBLIOGRAFÍA.....	59
ANEXOS.....	63
Anexo 1: Encuesta sobre el interés de los turistas chinos en viajar a Toledo.....	63

Anexo 2: Encuesta sobre el interés por conocer la ciudad de Toledo de los residentes chinos en España.....	68
Anexo 3: Encuesta para los hoteles de la ciudad de Toledo sobre el turismo chino y asiático en sus establecimientos.....	72
Anexo 4: Respuestas de algunos de los hoteles consultados sobre el turismo chino y asiático en sus establecimientos.....	73
Anexo 5: Líneas de autobuses urbanos en la ciudad de Toledo.....	74
Anexo 6: Comparativa de la estancia media en Toledo y Madrid entre los años 1999 y 2020.....	76
AGRADECIMIENTOS.....	77

## RESUMEN

En los últimos años el turismo chino en Europa ha experimentado un crecimiento sostenido que unido al elevado gasto medio de estos viajeros ha llevado a las instituciones turísticas de muchos países y destinos a desarrollar programas y campañas concretas para satisfacer sus gustos y necesidades específicas. En el caso de España, a pesar de ver como el turismo chino está al alza, todavía apreciamos la necesidad de crear planes estratégicos estructurados que se centren en este tipo de turismo que presenta una características muy definidas. Esta es la situación en la que se encuentra Toledo, ciudad Patrimonio de la Humanidad, que presenta grandes atractivos turísticos entre los que destaca su incuestionable riqueza monumental y cultural. La Ciudad Imperial ha visto también cómo el número de turistas chinos se ha incrementado notablemente en los últimos años, debido en parte a su situación privilegiada a tan solo una hora de Madrid. El objetivo del presente trabajo es analizar las características del turismo chino que visita la ciudad y los potenciales atractivos que presenta este destino para ellos. A partir de las conclusiones extraídas en ese análisis, se propondrán una serie de estrategias y medidas dirigidas a crear un producto turístico de calidad que pueda adaptarse a las preferencias y necesidades del turista chino.

### **Palabras clave**

Toledo, producto turístico, turismo chino, plan estratégico

## ABSTRACT

In recent years, Chinese tourism in Europe has experienced a sustained growth that, together with the high average spending of these travelers, has caused tourism institutions in many countries and destinations to develop specific programs and campaigns to satisfy their preferences and necessities. In the case of Spain, despite seeing how Chinese tourism is on the rise, we still appreciate the need to create structured strategic plans that focus on this type of tourism that presents a very defined characteristics. This is the situation in which Toledo finds itself, a World Heritage city, which has great tourist attractions, among which its unquestionable monumental and cultural wealth stands out. The “Imperial City” has also seen how the number of Chinese tourists has increased notably in recent years, due in part to its privileged location just one hour from Madrid. The objective of this paper is to analyze the characteristics of Chinese tourism that visit the city and describe the potential attractions that this destination presents for them. Based on the conclusions drawn from this analysis, a series of strategies will be proposed aimed at creating a quality tourism product that can be adapted to the preferences and needs of Chinese tourists.

### **Keywords**

Toledo, tourism product, Chinese product, strategic plan

## 1. INTRODUCCIÓN, OBJETIVO Y FILOSOFÍA DEL PLAN

El sector del turismo es uno de los puntales más importantes para la economía española, también es un sector clave en el crecimiento del país. Pero en los últimos años el sector turístico ha tenido gran cantidad de dificultades como puede ser el hecho de que todavía existe una descompensación entre lo que aportan los visitantes y los gastos generados por este epígrafe dentro de la balanza de pagos (Ponferrada, M. L. V, 2015), por eso atraer a más personas procedentes de otros países para visitar a España es muy necesario.

Por otro lado, en los últimos años el turismo chino está llamando mucho la atención en el mercado turístico mundial ya que ha aumentado considerablemente el número de turistas de esa nacionalidad que visitan otros países, y también porque los turistas chinos gastan mucho más que otros viajeros de otros países. Así, podemos indicar que en el periodo de enero a octubre de 2013 España recibió 203.000 turistas chinos cuyo gasto medio fue de 2.040 euros. Este dato está por debajo del de otros destinos, como puede ser Estados Unidos que en el mismo periodo recibió alrededor de 5.000 euros de media procedentes del turismo chino (García, D, s. f.).

Por todo ello se considera que el turismo chino es importante y necesario y que Toledo en particular puede ser un destino apropiado para la atracción de gran cantidad de visitantes procedentes el país asiático y que contribuirá al crecimiento del total de las cifras de turismo en España y en el mantenimiento del equilibrio de la balanza de pagos.

Toledo como ciudad histórica, juega un papel importante en el sector turístico español y su explotación como producto de cara al exterior debe ponerse en valor. Además hay que considerar que una gran parte de la riqueza de la ciudad gira alrededor de esta actividad.

Los viajeros que vienen de China realizan pequeños viajes a la ciudad de Toledo desde su base en Madrid, y es que según la Encuesta de Ocupación Hotelera del Instituto Nacional de Estadística, los turistas que visitan la ciudad Toledo, normalmente no pernoctan en ella. Bien es verdad que en los últimos años, con el desarrollo económico, el número de viajeros chinos aumentó mucho en porcentaje, sin embargo no suelen dormir en Toledo, normalmente utilizan la mañana y la tarde para visitar la ciudad y por la noche vuelven a Madrid.

El objetivo del presente trabajo es realizar un análisis crítico sobre la situación del turismo chino en esta ciudad, estudiando las características de estos visitantes y todas las variables

que giran a su alrededor, todo ello con el fin de dar parámetros de mejora de las posibilidades y servicios que ofrece la ciudad Toledo, calibrando sus ventajas e inconvenientes y estableciendo directrices para hacer un producto más satisfactorio y que cubra las necesidades de lo que exigen los turistas chinos.

## **2. PERFIL DE LOS TURISTAS CHINOS**

A principios de 2019 China cuenta con un total de 1.400 millones de habitantes, 30 veces más que los habitantes de España. China, como tercer país más grande del mundo en lo que se refiere al desarrollo de su economía, puede ser uno de los más importantes para el sector del turismo español. Por este motivo, conocer los perfiles de los viajeros chinos es imprescindible. Según los datos de que disponemos, la mayoría de los viajeros chinos que viajan al extranjero, en este caso sobre todo a Europa, son de clase media-alta y la clase alta, esto supone el 18% del total de habitantes de China, es decir, casi 250 millones de personas que tienen muy buen sueldo para poder visitar países extranjeros. Su promedio de ingresos se encuentra entre veinticuatro mil y veintiocho mil dólares anuales. El promedio de edad se sitúa en los 34 años y suelen acudir a una agencia de viajes para organizar sus desplazamientos y estancias por lo que es normal que se realicen viajes en grupo. Los destinos preferidos por los chinos son países cercanos, como Corea del Sur, Japón y Tailandia, pero también están empezando a buscar novedades en otros países más lejanos como Francia, Alemania, Suiza y España. Normalmente los viajeros no pueden hablar otro idioma, ni siquiera el inglés, por este motivo ellos reivindican que las páginas de internet o la información en folletos, esté también en su propio idioma por comodidad y operatividad. Por otro lado, con el desarrollo de la tecnología podemos observar que cada vez más a los turistas chinos les gusta compartir sus fotos en las redes sociales y que una gran parte de ellos usan internet para ubicarse y encontrar los enclaves que tienen buenas críticas por parte de otros turistas que ya han visitado la zona en la que se encuentra, no quieren ni apagar su móvil cuando están viajando (Abadie, A, 2019, 5 febrero).

En la década de los 90, la Reforma Económica China se aumentó los ingresos de los hogares, se ampliaron los bienes de consumo y el gobierno promocionó el mismo, por eso ha existido un estímulo de la necesidad de consumir en la mayoría de la población y por ello el crecimiento de la economía ha redundado también en que el sector turístico se haya convertido en una potente nueva industria. En los años 80 y 90 la demanda del turismo chino era cubierta en el propio país, pero después del año 2000 con el aumento de los ingresos y el

amplio despertar de la economía, se ha dirigido la demanda a otros mercados más internacionales. Hay que considerar que China es la segunda economía más grande del mundo, con un montante de 11 billones de dólares y 14.8% de la economía mundial, solo por debajo de Estados Unidos que cuenta con 18 billones de dólares y supone un 24.3% de la economía mundial. Por eso aunque todavía una gran parte de los turistas chinos eligen a viajar en interior China, poco a poco empiezan a tener interés en viajar fuera (Li, Y, 2019).

La Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (UNTWO), señala que los “millennials” chinos nacidos después de los años 80, configuran un gran porcentaje del turismo emisor chino, porque el número total de “millennials” que hay en China, ronda los 385 millones de personas que son el 28,4% de la población total del país. Además de esto, a los “millennials” les gusta más viajar solos, es decir sin contar con ninguna agencia de viajes, y esta generación contribuye así al desarrollo del mercado de viajeros independientes. En el estudio de (Tomás, D, 2011) se definen sus características:

- Edad de entre 25 y 44 años, sin mucha diferencia entre sexos, siendo el 52.98% hombres y el 47.02% mujeres. El 81% de ellos cuentan con estudios superiores.
- A la mayoría de ellos le gusta compartir su vida en las redes sociales. Los nacidos en los años 80 se decantan por compartir fotos de comida, paisajes, etc. Sin embargo al generación de los 90 prefiere subir selfies y son más narcisistas.
- Entre los “millennials” que viajan a otros países hay un 46.98% que viajan acompañados por la familia o por su pareja, un 23.81% por sus amigos, el 13.66% por sus compañeros de trabajo y hay un 6.95% que eligen viajar solos. En este caso, los viajeros chinos de entre 26 y 35 años, suelen elegir viajar solos o asisten a las actividades de los centros educativos. Cuando tienen ya más de 35 años suelen tener hijos y van a elegir viajes familiares, así que normalmente su opción principal será viajar con una agencia de viaje que le ofrece más garantías.
- En cuanto a los profesionales, podemos dividirlos en seis grupos: La gente que trabaja en el sector de la educación, los trabajadores la Industria Manufacturera, las personas que trabajan en el sector financiero, estudiantes, empleados de las nuevas tecnologías y Científicos e investigadores, pero estos últimos en un porcentaje muy bajo.



- El gobierno chino aumentó las vacaciones pagadas y la mayoría de ellos piensa que un viaje es un premio por un año de trabajo duro.

Sobre la fecha en la que los viajeros chinos viajan al extranjero, es necesario definir los periodos vacacionales en China. Existen dos periodos vacacionales prioritarios: que son: el Año nuevo chino, normalmente situado entre enero o febrero que se rige según el calendario lunar y por eso cada año se sitúa en diferentes fechas; el día nacional China, que es el día 1 de octubre y que proporciona una semana de vacaciones que se denomina “semana oro”. Estas dos fechas son elegidas por muchas personas para realizar un viaje. Por supuesto que en China no solo hay dos periodos vacacionales, podríamos citar también la fecha del 1 de enero; el inicio de abril cuando hay un memorial que honra a los muertos de la familia; el festival de la luna que se celebra en el mes septiembre, el festival del Bote del Dragón que es en Junio, las vacaciones de mayo, etc. Los estudiantes también tienen sus propios periodos vacacionales en invierno y en verano coincidiendo las de invierno habitualmente con el año nuevo chino.

### **2.1. El comportamiento como consumidor y las características de los turistas chinos**

A la mayoría de chinos les gusta viajar dentro de China y solo pocos eligen visitar otros países. Normalmente los turistas chinos que viajaron a España son de clase media alta y suelen pasar más tiempo en España que otros viajeros europeos, su estancia media es de más de once días, las compras son también una de las actividades más importantes en las que ocupan su tiempo los turistas chinos que visitan España, esto es debido a que los impuestos que se aplican a los productos “de marca” en China son muy altos y encarecen la compra allí y por eso aprovechan sus viajes a Europa para hacerse con productos “de marca” a un precio muy inferior al de su país. El 82% de los turistas chinos piensan que esas compras son de lo más importante para su viaje y dedican gran parte de su tiempo a ello. Según la Organización Mundial del Turismo, los visitantes chinos son los que más gastan, el 26% de la facturación mundial de compra es de los viajeros chinos (Pastrano, F, 2014, 30 noviembre). También les gusta probar la gastronomía de España y conocen como plato más famoso la paella. Hay que apuntar que existen coincidencias entre la gastronomía española y china, en ambos lugares se consumen pies de pollo y de cerdo, pipas y hay un desayuno en China llamado “you tiao”, que es muy parecido a las porras o a los churros.

A los chinos les gusta tener la piel blanca y por eso no suelen viajar a España para buscar sol y playa, aún siendo el producto de sol y playa el más importante de España. Sin embargo otros tipos de turismo como por ejemplo el relacionado con la historia y cosas muy típicas de España como el flamenco, los toros y el fútbol sí son bien acogidos por ellos.

El arte es otro de los sectores que atraen a los turistas chinos a España, visitan los museos y conocen a pintores como Picasso, Gaudí, Dalí, Velázquez y Goya y disfrutan de visitar los castillos, los palacios y los parques. En el texto de (Becerra, M, 2014, 12 mayo) encontramos que los viajeros chinos evocan como primeras imágenes cuando escuchan la palabra Madrid ciertas imágenes que son comunes también en el total de la población china, por ejemplo de los 474 chinos encuestados que residen en China hay 121 que identifican la cultura de Madrid con el Museo del Prado, Palacio Real, Picasso, Plaza Mayor, Puerta del Sol, Don Quijote.... 149 reconocen aspectos relacionados con el fútbol, sobre todo con el Real Madrid que es el equipo más famoso en China, además de ellos, 42 chinos nombran la paella y el jamón. Ambas comidas son muy populares en China, especialmente la paella con marisco que se puede traducir fácilmente e identificar con el plato parecido en china (hai xian fan), arroz con marisco. No se encuentran, sin embargo en China, parecido alguno con las paellas de Valencia con carne de pollo, conejo y judías verdes. En esta relación indicaremos que 80 chinos de este estudio identificaron los toros y 12 el flamenco.

A la mayoría de los viajeros chinos les gustaría que los servicios que ofrecen los hoteles fueran similares a los que pueden encontrar en su país. Cuando han hecho un viaje de 15.000 kilómetros y han estado durante un día entero metidos en un avión con el objetivo de conocer otro país, necesitan que el alojamiento responda a sus expectativas y se adapte a sus gustos. En China se paga habitualmente con el móvil y no se lleva tarjeta de crédito o dinero en efectivo como en España y suelen echar de menos en los hoteles algo parecido al régimen de comidas chino, que inicia el día con una sopa caliente por ejemplo y no solo con café o cosas dulces. Otro hándicap que hay en muchos hoteles españoles es que no se habla chino y los chinos no hablan ni inglés ni español, lo cual es bastante incómodo en ocasiones. En estos aspectos el turista chino no es fácil de satisfacer.

Esta de moda también que se realicen viajes de empresa para premiar a los empleados y fortalecer los lazos entre ellos y que estén más unidos como ocurrió por ejemplo en el año 2016 con la empresa Tiens, que invitó a su 2.500 trabajadores a viajar a España de vacaciones.

## 2.2. Procedencia y destino de los turistas chinos

Sobre la procedencia de los turistas chinos, las regiones más importantes que emiten más viajeros son Beijing-Tianjin-Liaoning, Shanghai-jiangsu-anhui-zhejiang que son las provincias de Delta del Yangtsé, Guangzhou-shenzhen, todas ellas son las provincias en las que la economía es más floreciente, es necesario saber que en China el desarrollo es aún muy desigual entre provincias y lo mismo ocurre entre ciudades dentro de cada provincia, algunas de ellas tienen más renta y por tanto sus habitantes más capacidad de viajar al extranjero, es el caso e lugares como por ejemplo: Wuhan, Changsha, Hefei, Chengdu, Chongqing, Kunming, Qingdao, Jinan, Zhengzhou, Xian, Fuzhou o Xiamen (Tomás, D, 2011). según la Academia de Turismo de China en su Informe sobre el desarrollo del turismo emisor de China en 2017 puede observar que los caracteres de cada región también son diferentes:

- Shanghai: Shanghai es una ciudad de economía muy importante para China, los viajeros chinos que vienen de Shanghai hacen un gasto medio de más de 20.000 yanes que indican la gran capacidad de gasto que es muy superior a la de otras ciudades del país. Los viajeros de Shangai se interesan mucho por los gastos de viajes y las posibilidades del país de destino.
- Beijing: A la gente de Beijing no le importa mucho los gastos de viaje en comparación por su interés por el entorno turístico. Por otro lado, los turistas de Beijing suelen gastar en transporte y alojamiento más que los de otras ciudades.
- Chengdu (capital de Sichuan): Chengdu es una ciudad nueva que está popularizado los viajes al extranjero y también tiene su carácter , hay que decir que la gente de Chengdu normalmente viaja al extranjero de vacaciones, consideran estos viajeros muy necesaria la confortabilidad del transporte que les lleva al destino, el alojamiento y la gastronomía. Su porcentaje de gastos en el conocimiento de zonas paisajísticas y en gastronomía es alto.
- Guangzhou: El gasto en tarifas relacionadas con grupos turísticos es muchísimo más alto que otras regiones, le interesa el paisaje y la actividad cultural.

Según el informe prospectivo trimestral del turismo procedente del mercado de 2017 de China Tourism Academy, el destino más popular para los viajeros chinos es el destino asiático, pero poco a poco cada vez los destinos europeos y americanos son más atractivos.

Los principales destinos internacionales de los turistas chinos fueron: Asia (76,5%), Europa (9,3%), Norteamérica (8,7%), Oceanía (4,5%), África (0,8%) y Sudamérica (0,2%), existen también algunos inconvenientes al viajar a algunos países o zonas de China debido a trabas políticas e institucionales del gobierno, como pueden ser los traslados a Hongkong, Taiwan y Macao para los que se necesita un visado especial, pero que son atractivos para los chinos por su cercanía y costumbres diferentes e interesantes.

### **2.3. Tipo de viaje de los turistas chinos que visitan la ciudad de Toledo**

Cada día hay multitud de turistas con rasgos asiáticos por las calles de Toledo y muchos de ellos son chinos. Los viajeros chinos llenan cada rincón de la Ciudad según los datos del “informe sobre costumbres y preferencias de los turistas chinos a su llegada a Europa a través de España y en concreto a Toledo”, que realizó encuestas en las calles de Toledo a los turistas chinos de entre 18 y 54 años.

- En primer lugar, a los turistas chinos les gusta visitar en Toledo, su casco histórico porque tiene muchos monumentos, y las fotos de los monumentos pueden llamar la atención de sus amigos.
- La mayoría de los viajeros chinos madrugan mucho.
- La comida típica de Toledo todavía no es muy popular para los viajeros chinos.

Por otro lado, en el año nuevo chino el número de los viajeros chinos que visitan Toledo aumentó, millones de chinos salen de China para visitar otros países en el año nuevo chino. Además de esto, China es el cuarto mercado turístico más importante para toda la comunidad autónoma de Castilla La Mancha. Toledo como ciudad que es muy turística, también atrae a muchos viajeros chinos en esta época para visitarla. Según el texto de NOTICIAS CMM. (2019, 6 febrero) podemos observar que:

- Normalmente los viajeros chinos reservan dos o tres habitaciones porque son pequeñas familias que viajan juntas.
- A los turistas chinos les gusta que los hoteles tengan servicios como wifi gratuito, habitaciones con baños, agua caliente.

- Los viajeros chinos en Toledo normalmente ya tenían su propio guía chino y la mayoría de ellos ya organizó sus viajes con antelación.

De todo ello, podemos concluir que la mayoría de viajeros chinos que visita Toledo es por su turismo cultural, sin embargo la gastronomía de Toledo no es tan popular para los turistas chinos, ellos están más interesados en los platos típicos de Segovia, como puede ser el cochinillo por ejemplo, en una ciudad también cercana a Madrid. También la mayoría de ellos viaja con agencia de viajes y no suelen quedarse más de 2 o 3 días.

Por otro lado, los jóvenes que realizan estancias por estudios especialmente para aprender el idioma o para cursar un máster de especialidad o estudiar el grado en una universidad de España, pueden ser considerados como un tipo específico de turismo que podríamos denominar turismo de estudio o turismo lingüístico. Es significativo el caso de los estudiantes del español como lengua extranjera (ELE) ya que es un idioma que en China no está tan popularizado como el inglés y que puede ser un aspecto competitivo para los estudiantes ya que es la segunda lengua más hablada del mundo. La universidad de Castilla La Mancha con apoyo de la Embajada de China en España y también con la Junta de Castilla La Mancha, a través del IPEX, atrae muchos estudiantes chinos que quieren estudiar en esta universidad y el representante de la Embajada Wang Zhiwei comunicó que en el año 2011 había cincuenta universidades chinas que tenían cursos de español y en las universidades de España hay más o menos 4.500 estudiantes chinos, cien de ellos en la UCLM. El programa Español en Toledo (ESTO) de la universidad de Castilla La Mancha es un programa que no solo es un curso para que los estudiantes chinos aprendan el idioma, sino también es un programa que se dedica a educar a los profesionales en la Administración y Dirección de Empresas. ESTO, promovido por la Fundación General de la UCLM, integra a los estudiantes extranjeros que pueden poco a poco adaptarse al sistema universitario de Castilla La Mancha.

El Programa de Español en Toledo fue el primer centro en Castilla-La Mancha reconocido por el Instituto Cervantes como examinador oficial del DELE, que es un diploma de Español como Lengua Extranjera. Por eso los alumnos extranjeros se examinan de su nivel de español en este centro desde el año 2009. Como el programa ESTO mostró su capacidad de diseñar los cursos para todo el mundo, en los últimos años las organizaciones y universidades de todo el mundo han elegido ESTO para desarrollar sus programas del plan de estudios en el extranjero, dentro de ellos La universidad de Lenguas Extranjeras de Xian, La Universidad de Lenguas Extranjeras de Shanghai, La universidad Internacional de HeiLongJiang que son

socios colaboradores del programa. Según los datos de UCLM podemos observar que desde el establecimiento de ESTO hay más de 4000 estudiantes extranjeros a través de diferentes programas que estudiaron en una de sus aulas y la estancia media de cada estudiante fue superior a los 40 días, en temporada alta que son los meses de mayo a julio. La mayoría de los estudiantes extranjeros que eligen este programa, provienen de instituciones universitarias de Estados Unidos, China y Brasil, y también acuden estudiantes de otros países del mundo como por ejemplo: estudiantes de Kazajstán, Rusia, Japón, Líbano, Turquía, Senegal o Jordania, etc. Los estudiantes chinos que estudian en este programa ESTO son más de 100 (FUNDACIÓN GENERA, 2018, 27 junio). En el año 2010 solo los estudiantes chinos de la Universidad de Shanghai que vinieron al campus de Toledo, fueron un total de 28 alumnos que participaran en el programa ESTO que incluye el aprendizaje del idioma y la cultura española. La mayoría de ellos estuvieron en Toledo más de 900 horas (ABC.es, 2009).

En el año 2014 La Universidad de Castilla La Mancha junto con el Ayuntamiento de Toledo realizaron algunos proyectos para fomentar el turismo idiomático de Toledo. El Ayuntamiento permitió crear una tarjeta de estudiante internacional para los estudiantes extranjeros que asistan el programa Español en Toledo (ESTO) y este programa desde el año 2014 cada año recibe una media de 400 estudiantes de otros países del mundo, como Estados Unidos, China o Brasil. Dentro de este proyecto los estudiantes extranjeros que participen en ESTO pueden disfrutar de descuentos en los productos culturales y turísticos de Toledo, como por ejemplo los programados en el Teatro de Rojas o en el Palacio de Congresos, y el objetivo de este proyecto es presentar la ciudad de Toledo desde la parte cultural y de diversión a los universitarios extranjeros. También en este proyecto hay que añadir que la visita a los monumentos tienen descuento, por ejemplo cuando se visita la iglesia de Santo Tomé, la sinagoga Santa María la Blanca, la mezquita del Cristo de la Luz, el monasterio de San Juan de los Reyes y las iglesias del Salvador y de los Jesuitas (El Diario, 2014, 29 junio).

Como Toledo está cerca de la capital de España, es decir solo hay 70 kilómetros de distancia a Madrid, es muy frecuente que los turistas se desplacen para contemplar las maravillas de la ciudad. Adquiriendo así gran fama internacional como destino. Los turistas chinos aprecian visitar el casco histórico y les encantan las iglesias y sinagogas de Toledo al ser sitios muy idóneos para tomar fotografías. Si hiciéramos un ranking del gusto por los monumentos comenzaríamos por la Iglesia de los Jesuitas, porque en la parte de arriba de esta iglesia hay un mirador desde donde se pueden tomar fotos, la Catedral por su historia y estilo de

arquitectura también atrae a muchos turistas chinos, el Monasterio de San Juan de los Reyes pero como está un poquito lejos de el centro del casco histórico recibió menos que otros monumentos, la Iglesia de Santo Tomé, los turistas chinos visitan a este iglesia es para visitar la pintura más famosa del Greco que se llama El entierro del conde de Orgaz y la Mezquita del Cristo de la Luz aunque a este lugar le falta promoción para los visitantes chinos. (CIm24.es, 2019, 12 mayo).

#### **2.4. Percepción de España por los turistas chinos**

En el año 1973 China y España establecieron relaciones diplomáticas y en 2005 firmaron el acuerdo de asociación estratégica, En diez años China ha firmado acuerdos de este tipo con Francia, Italia, España y Portugal. China está detrás de gran parte del porcentaje de los asiáticos que viajan a España, el gobierno chino también está apoyando la colaboración en el sector del turismo. En los últimos años los turistas chinos que viajaron a España han aumentado un 50% cada año, en el año 2016 fueron 600 mil los turistas chinos que viajaron a España y entre ellos la media del gasto fue de de 3000 euros, solo en 2 años la línea recta de 2 ha aumentando a 7.

Según los datos del Informe anual sobre el desarrollo del turismo emisor de China de 2018, podemos observar que el nivel de satisfacción de los destinos de fuera de China desde el nivel más alto de satisfacción hasta el nivel más bajo serían: Singapur, Nueva Zelanda, América, Alemania, Canadá, Francia, Italia, Australia, Inglaterra, Japón, España, Tailandia, Malasia, Corea, Brasil, Rusia, Indonesia, Argentina, Mongolia, Vietnam, África del sur, Camboya, India y Filipinas. Entre los 24 destinos España está en el sitio 11, de hecho España como destino está muy valorado y adaptado a las necesidades de los turistas chinos. No solo porque hay más líneas directas para viajar cómodamente a España, sino también España es un destino que se adapta a las costumbres de los turistas chinos como por ejemplo: España ha cambiado las plataformas de pago para los turistas chinos y ahora los chinos no tienen que pagar con tarjeta ni el efectivo, pudiendo utilizar solo el móvil e incluso el reconocimiento facial para realizar sus pagos. Hay colaboraciones entre empresas como alipay que es una plataforma de pago online de China, y bancos españoles como por ejemplo BBVA, CaixaBank y Sabadell, para agilizar los pagos con el sistema chino y en el año 2018 una de las empresas más importante sde España El corte inglés, incorporó Alipay para atraer a más turistas chinos. Esto permite a los turistas chinos sentirse muy cómodos.

Por otro lado España es un país cuya devolución del importe del IVA es más alta que la de la mayoría de los países. Este hecho satisface mucho a los turistas chinos en lo que se refiere a su turismo de compras. Según los datos de Cinco Días en el año 2015, los turistas chinos han aumentado el gasto de compras respecto a los turistas rusos y por ello los visitantes chinos han sido los primeros compradores. La devolución del IVA de España ha subido un 59% en compras superiores a 5.000 euros, mientras que para los viajeros cuya residencia no está en la Unión Europea las compras superiores a 90,15 euros tienen una devolución del IVA del 21%, los turistas chinos están en el 35% del mercado, ya que el gasto medio por compra es de 964 euros. Dentro de ello en lo que más gastan es en joyerías y relojerías, en el segundo lugar están las tiendas de moda, de hecho, los viajeros extranjeros hacen un gasto en textil del 54% de las compras istas rusos que antes gastaron mucho por compra, ahora viajan menos y gastan menos por motivo de la caíy este número es entre cuatro y siete veces mayor que el de un comprador local. Por otro lado los turda del rublo y del petróleo. y sus cuotas se han reducido 9%, por eso los visitantes chinos han superado a los turistas rusos y son los primeros compradores.

El sector del turismo idiomático de España también tiene su éxito para los estudiantes chinos que viajan a España para mejorar su idioma o su especialidad. Solo en el curso 2017-2018 el número de estudiantes chinos en las universidades españolas aumentó un 26%. Por otro lado, España también ha establecido muchos programas para los estudiantes chinos, como por ejemplo el programa UPP para estudiantes chinos de la universidad Autónoma de Madrid, este programa es para los estudiantes chinos o asiáticos que vienen a estudiar su grado o posgrado en España y necesitan mejorar su español, se ofrecen más de 600 horas de preparación lingüística, académica y cultural con los profesores que estan especializados en la enseñanza del español (ELE), este programa para los estudiantes se divide en dos partes. En primer lugar es para los estudiantes que ya saben algo de español pero todavía no llegan a una comunicación fluida. Al terminar este programa pueden alcanzar un nivel B1 alto y también adquieren conocimientos culturales. En segundo lugar es para estudiantes que ya tiene nivel B1 y al terminar este programa puede conseguir un B2 alto y saber comunicarse en el ámbito académico. También algunas universidades como Universidad de Alcalá implementa su máster universitario en comunicación intercultural, interpretación y traducción en los servicios públicos de la especialidad en Chino-Español y la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona tiene algunos másteres como por ejemplo el máster en traducción entre lenguas.



Otro de los sectores turísticos de atracción es el turismo enológico, alrededor del cual se mueven gran cantidad de visitantes. Según los datos de Cellar asia, el 77% de los habitantes de China que compran un vino es porque lo consideran bueno para la salud, un 53% lo hace por el sabor, un 51% por una necesidad social, un 48% es para presentar un nivel de vida alto, un 54% porque consideran que tiene propiedades para la belleza y el 26% porque lo consideran una bebida popular. Por eso los chinos de vez en cuando compran vino, sobre todos los jóvenes entre 20 y 30 años y lo hacen para mostrar sus conocimientos en este ámbito, las personas desde los 20 hasta los 60 toman vino para conseguir belleza y salud. Aunque muchos chinos conocen el vino español, es más popular el vino francés.

Hoy en día en China la gente poco a poco va cuidando más su salud y sabe que las personas con sobrepeso pueden tener muchos problemas relacionados con ella. También se dice que es obvio que el aceite de oliva es una de las grasas vegetales más saludables y las que más contribuyen a mantener un estilo de vida más acorde con lo que mandan las autoridades sanitarias y por eso el consumo de aceite de oliva se ha disparado en China. España es el país del que se consume más aceite de oliva en China. En un artículo de de El mundo (2011) podemos ver que Andalucía impulsa su aceite de oliva en el mercado chino y eso desbanca a Italia como país de liderazgo en la batalla de las exportaciones. China es un mercado amplísimo y uno de los más codiciados para las exportaciones y por eso España lo tiene en su punto de mira como destino para sus productos, en este caso el aceite de oliva. En la actualidad el 49% del mercado de aceite de oliva de China está relacionado con las exportaciones españolas. Entre las comunidades autónomas de España que ofrecen aceite de oliva para exportar a China, Andalucía es la mayor con un 70%, sobre todo en el consumo del oliva virgen y virgen extra, que supone un 82% de las compras en el mercado asiático. Tan solo en el año 2009 Andalucía exportó aceite de oliva por valor 14,5 millones de euros a China, este número aumentó un 50% más respecto al año 2008 y es cinco o seis veces más que en el año 2005. No solo es el aceite de oliva sino también los huesos de aceituna que pueden convertirse en exfoliantes para vender a China.

Por otro lado, la imagen de España para los turistas chinos también puede reflejarse en productos cosméticos y productos de belleza, porque empresas como Castillo de Tabernas en el año 2011 presentó un producto de línea belleza a base de aceite de oliva para masaje que tuvo un gran éxito en la feria Hair & Beauty Expo que se celebra en la capital de China Pekín, no es la primera vez que Castillo de Tabernas presentaba un producto así en China, pero con

ello consolidó la posición en el mercado chino de los productos de belleza y salud. De esta manera la empresa Castillo de Tabernas no solo da a conocer su producto a los profesionales de la industria de la belleza y la salud que asistieron a la segunda edición de esta feria internacional, sino también se mezclan los conocimientos de medicina tradicional china y la tecnología oriental en su conjunto. Los responsables de Wellness presentaron varios productos de masaje con aceite de oliva virgen extra y exfoliantes de hueso de aceituna (Diario de Almería, 2016, 13 octubre).

### **3. PLANTEAMIENTO DE LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Este trabajo es para presentar la situación del turismo de la ciudad de Toledo y sobre todo en lo relacionado con el turismo procedente de china. Para alcanzar los objetivos planteados se han diseñado una serie de puntos de investigación.

#### **3.1. Objetivo general y objetivos específicos**

El objetivo general de este TFM es, por un lado, conocer mejor las características de los turistas chinos y sus necesidades. El objetivo final sería buscar los cauces para atraer a más turistas y visitantes procedentes del país asiático a la ciudad de Toledo para convertirla en un destino turístico de primer orden. Para fortalecer y mejorar las condiciones turísticas de cara a los visitantes chinos, el ayuntamiento de Toledo debe utilizar los recursos culturales y otro tipo de estrategias turísticas que hagan consolidar un producto propio de cara al turismo chino. También en esa explotación de los recursos turísticos, hay que buscar la sostenibilidad y el respeto al medio ambiente y a la propia habitabilidad de la ciudad.

Para conseguir el objetivo general propuesto se han establecido objetivos específicos a corto y largo plazo, tal y como se detalla a continuación. En el corto plazo, en primer lugar conseguir nuevos nichos de mercado para los visitantes chinos. En esta parte haré un estudio para conocer las demandas de los visitantes chinos que quieran visitar Toledo o que ya lo visitaron, para conseguir otros nichos de mercado que atraigan a más turistas chinos. En segundo lugar, dinamizar los recursos turísticos que todavía no han sido explotados como por ejemplo poner en valor la gastronomía para diversificar la oferta turística. En tercer lugar, mejorar la visibilidad de Toledo en las redes sociales. A este respecto las redes sociales no solo significa las que son utilizadas en Europa y América como Facebook, Instagram, Youtube, sino también y con el objetivo de atraer a más visitantes chinos desarrollar las redes sociales de China como por ejemplo Weibo, Xiaohongshu, Wechat etc. En estas redes

sociales se pueden publicar promociones en idioma chino para que los visitantes las puedan entender mejor. En último lugar, y como punto decisivo sería necesario un desarrollo real y dinámico de las infraestructuras pensando en los turistas que visitan la ciudad por primera vez y aquellos que pudiera plantearse volver nuevamente.

Esta parte es muy importante para el desarrollo sostenible del turismo en Toledo y no solo en el mercado de turistas chinos, sino también para el sector turístico en general.

Sobre los asuntos a largo plazo, el planteamiento sería el siguiente:

- Aumentar los ingresos de los toledanos y mejorar su calidad de vida.
- Conseguir reducir el paro e incentivar la creación de empresas.
- Ampliar el mercado y mantener el desarrollo sostenible del sector turístico de Toledo.
- Aumentar el número de visitantes chinos.
- Mejorar la situación de la estancia media a través los nuevos nichos de mercado.

### **3.2. Diseño metodológico de la investigación**

En este trabajo obtendré los datos a través de Google Académico y estudiando las revistas publicadas, los artículos de los periódicos y desde la bibliografía buscando los artículos académicos relevantes, y partiendo de los datos que ya conozco respecto a la situación de Toledo como por ejemplo: aumentó el número de los visitantes chinos en Toledo, las características de los turistas chinos etc. Estos datos también permiten establecer los fundamentos teóricos para este trabajo.

Para confirmar los datos y conocer mejor a los turistas chinos usaré cuestionarios que considero que es una manera muy útil, por eso utilizaré encuestas para obtener los datos fiables y luego analizaré las respuestas de las encuestas para comprender el interés de los turistas chinos en viajar a la ciudad de Toledo.

La estructura de las encuestas se divide en diferentes secciones que se describen a continuación:

- Datos del perfil sociodemográfico: En primer lugar se recogen los datos personales, así como el lugar de residencia.
- Perfil de la demanda: Por un lado, la conforman las preguntas sobre visitas a Toledo,

como por ejemplo: experiencia del destino, opiniones sobre el destino, el tipo de alojamiento donde viven, el tiempo de la estancia etc. Por otro lado, se recogen los datos sobre el gasto efectuado a lo largo de la estancia.

Una vez hecho el modelo de encuesta se publicará en internet en ambos idiomas para que los chinos que están en China o en España puedan responder a través de la red.

### **3.2.1. Investigación de carácter cuantitativo**

Para este trabajo he hecho varias encuestas a visitantes chinos que ya viajaron a Toledo una vez, los visitantes chinos que nunca han viajado a Toledo, la gente que está en China (Anexo 1), la gente que está en España (Anexo 2) y también algunas preguntas para los hoteles de Toledo. Las cuestiones que incluyen estas encuestas pueden verse en el Anexo 3.

En primer lugar vamos a ver los resultados de los chinos que están en España y su interés en viajar a la ciudad de Toledo. En esta encuesta la mayoría de los chinos que han contestado están muy lejos de Toledo como por ejemplo Barcelona, A Coruña, Vigo, Granada y Santiago de Compostela, tan sólo una tercera parte está cerca de Toledo como por ejemplo Cuenca, Albacete, Los pueblos de Toledo y Madrid. En segundo lugar, podemos observar las repuestas del interés en viajar a la ciudad de Toledo de los chinos que están en China y aquí la mayoría de ellos son del noreste y del sur de China, pocos viven en el este de China.

## **4. PRESENTACIÓN DEL DESTINO**

Durante muchos siglos Toledo se ha presentado como una ciudad de leyenda para los turistas, hoy en día Toledo es una ciudad en expansión y también es la moderna capital de Castilla La Mancha, en el caso histórico de la ciudad conserva el encanto de sus calles estrechas con las piedras antiguas, en la época de Carlos V y Felipe II Toledo fue la capital de España, actualmente Toledo con la capital de España Madrid solo está a menos de una hora de distancia, Toledo recibe cada año a más de un millón de visitantes que llegan de todas partes del mundo (Turismo Toledo, 2019, 4 abril).

Según los datos de la página oficial turismo de Toledo podemos ver que Toledo tiene muchos recursos turísticos, sobre todo el potente patrimonio cultural está en una gran parte entre los recursos turísticos de Toledo, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura le concedió a Toledo como la ciudad patrimonio cultural de la

humanidad en el año 1986, Toledo es una ciudad donde puede observarse a tres tipos de culturas como la musulmana, el cristiano y la judía, la cultura musulmana es muy grande en la ciudad Toledo y los monumentos con el estilo musulmán son numerosos como por ejemplo: Puerta del sol, la plaza principal de Toledo que se llama plaza de Zocodover, el arco de la sangre que está enfrente de la plaza Zocodover, los dos mezquitas conservadas en el casco histórico de Toledo que son la mezquita del Cristo de la Luz y mezquita de las Tornerías y también los baños del Pazo Amargo. Los monumentos con el estilo cristiano son la catedral de Toledo, monasterio de San Juan de los Reyes, iglesia de Santo Tomé y los monumentos con el estilo judíos son las dos sinagogas que son la sinagoga de Santa María la Blanca y la Sinagoga del Tránsito. Además de estos, en Toledo no solo existen estos monumentos de estos tres estilos, sino también existen los monumentos con mezcla de dos estilos como por ejemplo la Puerta antigua de Bisagra que es un monumento con el estilo mudéjar que se utiliza los amentos o materiales de estilo hispano-musulmán.

En el año 2020 el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través de la Secretaría de Estado de Turismo junto con la subdirección general de Desarrollo y Sostenibilidad Turística, premia al ayuntamiento de Toledo porque Toledo aumentó la calidad turística, y también según el Sistema Integral de Calidad Turística en Destino (SICTED) a nivel nacional valora a Toledo como el mejor destino de calidad turística del país. Toledo como un destino no solo atrae a los turistas por su rico patrimonio o sus historias antiguas, sino también por su geografía su distancia a la capital de España solo hay apenas 70 kilómetros por eso los turistas que ya visitan Madrid, si tiene tiempo, van a querer visitar Toledo (Turismo Toledo, 2019, 4 abril).

#### **4.1. Oferta**

Vamos a dividir la oferta de Toledo en dos partes para hablar de lo que son los recursos turísticos incluidos los recursos naturales, recursos culturales, recursos históricos y monumentales etc, y por otro lado hablaremos de los servicios como infraestructura.

##### **4.1.1. Recursos turísticos**

En el texto de Turismo Toledo (2019) la ciudad de Toledo tiene fama de ser una ciudad histórico-artística en la que se puede ver que los musulmanes, judíos y cristianos convivieron durante muchos siglos. La UNESCO declara a Toledo como Patrimonio de la Humanidad el 26 de noviembre de 1986. Toledo no solo tiene un nombre de patrimonio de la humanidad,

sino también el gobierno España y el decreto del consejo de ministro declaró a Toledo como una ciudad de histórico-artística en el año 1940.

Por otro lado, la imagen de Toledo como un destino turístico cultural de los más importantes en España es gracias a los autores literarios que incluyeron Toledo en sus obras como por ejemplo Cervantes, Tirso de molina, Waldo Frank etc, y también a las presentaciones a través de los grabados y de la pintura del Greco. Toledo tiene 114 bienes de interés cultural procedentes de de las culturas romanas, musulmana y cristiana.

#### **4.1.1.1. Recursos naturales**

Toledo es una ciudad que tiene muchas rocas naturales, y está abrazada casi por completo por el río Tajo, por eso el río Tajo es un símbolo para Toledo. Si descubrimos Toledo desde la distancia, podemos ver la belleza de una ciudad rodeada por el Tajo que es uno de los ríos más largos de España y también podremos observar la riqueza natural y el patrimonio medioambiental que te ofrece Toledo. Aunque el patrimonio cultural e histórico de Toledo es más conocido para los turistas. Sus recursos naturales son un verdadero tesoro, porque los recursos culturales e históricos se mezclan con los recursos naturales y hacen de Toledo una ciudad maravillosa (Turismo Toledo, 2021a, febrero 18).

- **Parque de las tres culturas:** El parque de las tres culturas es uno de los jardines urbanos más grandes de Castilla La Mancha. Este parque tiene casi 10 hectáreas de zonas verdes con árboles de diferente tipo como por ejemplo: granados, olmos, álamos, chopos, acacias, moreras y pinos, en este parque podemos ver que ajardinadas, merenderos, paseos, fuentes, zonas de rehabilitación para mayores, un lago, una zona para cine verano y tres áreas de juegos infantiles para los niños de diferente edad.
- **Senda ecológica por el Tajo:** Es una parte de los 1000 kilómetros que conforman el Camino Natural del Tajo (GR-113), podemos caminar a orillas del río para rodear el centro histórico de Toledo y conocer el entorno natural de la ciudad.
- **Paseo de Merchán o de la Vega:** El Paseo de Merchán o de la Vega está a los pies de la muralla de Toledo, su extensión va desde el Hospital de Tavera, hasta la Puerta de Bisagra. Hoy en el día es uno de los parques más emblemáticos de la ciudad de Toledo, en este parque hay árboles centenarios y una rosaleda ejemplar, cuando las personas pasean por aquí solo escuchan el canto de los pájaros y las risas de las familias y niños sintiéndose solo la calma y el descanso.

- **Paseo del Tránsito:** Este parque está en el corazón del barrio de la Judería. Desde este parque se puede contemplar el entorno natural del valle, tiene un mirador para ver la paisaje de la ciudad de Toledo, por otro lado la situación del mirador del Paseo del Tránsito está delante de la Sinagoga del Tránsito y el Museo del Greco y desde el mirador se puede ver el río Tajo.

#### 4.1.1.2. Recursos culturales y gastronomía

- **Corpus Christi de Toledo:** La fiesta del Corpus Christi es una de las más antiguas de Toledo, cinco semanas antes de la fiesta, los toledanos con el apoyo del ayuntamiento ya empiezan a adornar la calle y el suelo, normalmente paredes, ventanas y balcones se decoran con antiguos estandartes y tapices del siglo XVI y XVII. Las calles del casco histórico de Toledo también se adorna con toldos, además de estos, alguna familia también pone guirnaldas y faroles en su balcones y el día antes de la fiesta, el suelo se cubre con hierbas aromáticas para que el día de la fiesta puede tener el ambiente más agradable a los sentidos.

- **Semana Santa de Toledo:** La Semana Santa es una de las fiestas más celebradas en España, durante la semana santa las personas tienen oportunidad de visitar el interior de todas las iglesias, conventos y monasterios, aunque algunos de ellos no suelen abrir en un día normal, con motivo de esta celebración se abren las puertas. Las calles, monumentos y edificios históricos de la ciudad de Toledo constituyen el ambiente de la fiesta especialmente el jueves Santo y el Viernes Santo.

- **Museo del Greco:** Este museo es el único museo que dedicado exclusivamente el pintor El Greco. Su objetivo es presentar la personalidad a través de su obra, las obras que se presentan en este museo al público son de los siglos XVI y XVII. Estas obras no solo son de la vida y obra de Domenikos Theotokopoulos y sobre todo, las obras de sus últimos años sino que también presentan la cultura y la sociedad toledana del momento. Los días de entrada gratuita son a partir de las 14:00 horas del sábado, los domingos, el día 16 de Noviembre, el día 18 de Mayo, el día 12 de Octubre y el día 6 de Diciembre.

- **Museo Sefardí:** Este museo está dentro de la Sinagoga del Tránsito. Es uno de los museos más importantes de la ciudad, porque se presenta la historia de los judíos en España, como por ejemplo la llegada de los judíos a la Península Ibérica en época romana, expulsión por los Reyes Católicos en 1492 etc. Muestra la parte desconocida en aspectos religiosos, históricos y costumbres de ese pasado judío en España. Los días de

apertura son desde martes hasta domingo, entre de ellos a partir de las 14:00 horas del sábado, los domingos y el día 16 de Noviembre, el día 18 de Mayo, el día 12 de Octubre y el día 6 de Diciembre son días gratuitos para los visitantes.

- **Museo del Ejército:** Este museo es un lugar muy bueno para conocer la historia militar de España, el museo del ejército es la unión de una serie de Museos militares. Los días abiertos son martes, miércoles, jueves, viernes, sábado y domingo. El domingo es el día gratuito de visita.

- **Museo de Santa Cruz:** El Museo de Santa Cruz es una obra maestra del renacimiento de España. La portada y la escalera del claustro son grandes obras de esta época. El museo está situado en el antiguo hospital de Santa Cruz del Cardenal Mendoza del final del siglo XV y primeros del siglo XVI. El museo está abierto todos los días de la semana, los miércoles a partir de las 16:00 horas hasta el cierre del Museo y los domingos se puede visitar el museo gratis.

- **Museo de los Concilios y la Cultura Visigoda:** El Museo de los Concilios y la Cultura Visigoda se encuentra en la Iglesia de San Román, este museo está abierto desde el martes hasta el domingo. Los miércoles a partir de las 16:00 horas hasta el cierre del Museo y los domingos se puede visitar gratuitamente.

Como en Toledo se mezclan las tres culturas, la gastronomía toledana también tiene esta misma característica de mezcla, la cocina toledana es una fusión de la morisca, sefardita y cristiana. También podemos observar que los platos típicos toledanos tienen el símbolo de los cazadores y pastores. La comida toledana es variada, sobre todo por su relación geográfica y en la época y del centro de España, como quesos manchegos y aceites además de la riqueza de los vinos de la Mancha. En el año 2016 Toledo fue la capital española de la gastronomía, y sus platos típicos son (Turismo Toledo, 2021, 18 febrero):

- **Perdiz a la Toledana:** Aunque las perdices como plato es muy normal en España, pero los toledanos la preparan de una manera especial.

- **Carcamusas:** Las Carcamusas es un plato muy famoso de Toledo, Es un plato que podrás encontrar en cualquier bar o restaurante de la ciudad. Este plato no solo puede ser un plato principal o el segundo plato, sino que también puede pedir como una tapa si solo las quieres probar, si las tomas como una tapa en los bares, siempre las acompañan de patatas fritas o de tortilla de patata.

- **Venado:** la provincia de Toledo es un lugar perfecto para pastorear y cazar, por eso la



mayoría de los platos toledanos utilizan el conejo, jabalí, ciervo o venado.

- **Mazapán:** El Mazapán es uno de los dulces más populares para los toledanos, se hace con una mezcla fina de almendras, azúcar y huevo, además mazapán es un dulce que se vende en todo el año, también mazapán es la base de otros postres típicos toledanos.
- **Las Toledanas:** Otros dulces típicos de Toledo son las Toledanas, tienen una forma de empanadilla rellena de cabello de ángel y encima con almendra picada. Las mejores toledanas son con una masa blanda y un buen relleno. Esta pasta no solo se vende en pastelerías, confiterías y tiendas de Toledo, sino también en los conventos de la ciudad.

#### 4.1.1.3. Recursos históricos y monumentales

- **Catedral Primada:** La Catedral primada es uno de los monumentos más conocidos de España y también es un símbolo de la ciudad de Toledo, como la Sagrada familia de Barcelona, igual la catedral de Toledo también está construida durante muchos siglos. Comenzada en 1226 y terminada en 1493, y por eso tiene muchos estilos arquitectónicos como por ejemplo: el renacentista, el mudéjar, el barroco y el neoclasicismo. Además de estos, la torre de la catedral es más alta que otros edificios de la ciudad (ABC disfruta, 2016, 11 mayo), está abierta de lunes a domingo, el 1 de enero y el 25 de diciembre, cuando lo requiera alguna celebración, son días de cierre.
- **Sinagoga de Santa María La Blanca:** La sinagoga de Santa María la Blanca es el mejor ejemplo del edificio con el estilo almohade de España. Dentro del edificio podemos observar que esta sinagoga está dividida por cinco naves y estas cinco naves separadas por arcos de herradura sobre pilares ochavados, con sus capiteles con una decoración a base de piñas, por otro lado, en sus paramentos, hay una fina labor de cintas, medallones y florones con veneras, de atauriques, estrellas, etc, tejiendo un bello encaje que contrasta con su lisa blancura (Turismo Toledo, 2018, 3 mayo).
- **Mezquita Cristo de la Luz:** Este edificio es uno de los edificios más antiguos de Europa, es el mejor ejemplo del edificio con estilo islámico en la península y también está encima de una calzada romana. Se construyó en el 999 siglo X. En interior existen las naves que se compartimentan en nueve espacios cubiertos con bóvedas nervadas, todas diferentes, gracias a cuatro columnas lisas con capiteles visigóticos sobre las que voltean doce arcos de herradura (ABC disfruta, 2016, 11 mayo).
- **Alcázar:** El Alcázar está en lo más alto de la ciudad de Toledo, con 548 m y es uno de los pocos edificios militares de la ciudad. Desde sus estructuras anteriores podemos

observar que el Alcázar siempre fue el lugar más importante de la ciudad.

- **Iglesia de Santo Tomé:** Dentro de este edificio se encuentra la obra más famosa del Greco “El Entierro del Señor de Orgaz”, esta iglesia está abierta todos los días, pero el 25 de diciembre y el 1 de enero son días de cierre.
- **Puerta de Bisagra:** Es un edificio de estilo de musulmán, en la parte exterior hay un arco de triunfo de sillares almohadillados y se adorna con un enorme escudo (Toledo turismo, 2018, 15 enero).
- **Hospital de Tavera:** La portada del hospital de Tavera es del estilo de la época del renacimiento. Está abierto de lunes a domingo, está cerrado el día 25 de diciembre y el día 1 de enero.
- **Monasterio de San Juan de los Reyes:** Este monasterio se construyó en la época de los Reyes Católicos para celebrar la victoria de la batalla de Toro de 1476, es obra de Juan Guas y también es uno de los mejores conjuntos del gótico hispano-flamenco. Está abierto todos los días de la semana y el 1 de Enero, 25 de diciembre está cerrado (Turismo Toledo, 2019a, marzo 14).
- **Iglesia del Salvador:** La Iglesia del Salvador es una mezquita del siglo IX y en este templo podemos observar el estilo de los tardorromanos y visigodos. Todos los días de la semana está abierta, pero el día 25 de Diciembre y el día 1 de Enero son días de cierre (Turismo Toledo, 2018a, mayo 3).

Dentro de la ciudad de Toledo existen dos puentes, aunque hay distancia entre ellos, existe una ruta para disfrutar la naturaleza de la ciudad que se llama “La senda ecológica”, desde esta senda los visitantes pueden pasear por la orilla del río tajo mientras admiran la belleza de la ciudad, el puente de Alcántara es de origen romano y el de San Martín está situado al oeste de la ciudad y existía ya a mediados del siglo XIV, Ambos han sido destruidos y se reconstruyeron de nuevo (Alonso, J. L, 2019, 22 enero).

Desde el año 2004 en Toledo hay creada una ruta especial que se llama “Patrimonio Desconocido”, para que los visitantes puedan visitar los diversos monumentos y yacimientos arqueológicos que recuperó el Consorcio de la Ciudad de Toledo. Esta ruta es gratuita y al recorrerla se pueden ver monumentos inmuebles como las Termas Romanas de la Plaza de Amador de los Ríos (sede del Centro de Gestión de Recursos Culturales del Consorcio de Toledo), las Cuevas de Hércules, la Casa del judío, la Iglesia-mezquita de El Salvador, los sótanos islámicos de Cardenal Cisneros 12, la Iglesia de San Sebastián, los Baños del Ángel,

los Baños del Caballel, los Baños Árabes de Tenerías, los Baños Islámicos del Cenizal, el Convento de Santa Isabel, la Cripta y torre del Convento de Concepcionistas, Restos Romanos bajo la calle Alfonso X, Convento de Comendadoras (patio de la Mona), los Sótanos abovedados de la plaza de El Salvador, la Torre de San Román, salón Islámico del Colegio de Doncellas y Bóvedas Romanas de Nuncio Viejo, 19 (Alonso, J. L, 2017, 29 agosto).

#### **4.2. Demanda**

Como en China en los últimos años ha aumentado considerablemente la importancia de la clase media debido al desarrollo de la economía, se ha impulsando la importancia de los viajes a Europa y en esta época España ha aumentado los vuelos directos entre China y España. Este hecho ha permitido a España convertirse en uno de los destinos preferidos para los turistas chinos. Además, en este contexto Toledo se ha posicionado como “el mejor destino de turismo cultural de la Península Ibérica ” lo que ha atraído las miradas de muchos turistas chinos. Sin embargo, por otro lado, a Toledo le falta aún llevar a cabo una mayor promoción en China. Igualmente, la ciudad de Toledo tiene todavía que mejorar en algunos aspectos para paliar ciertos problemas como por ejemplo, el hecho de que la mayoría de los turistas chinos que visitan Toledo estén haciendo una visita rápida, que sus estancias medias en Toledo tan solo sean de dos a cuatro horas, que ellos elijan visitar de manera rápida y superficial tan solo algunos de los monumentos más famosos de Toledo como la Catedral, la plaza de Zocodover... y luego echen un vistazo apresurado en las tiendas que venden regalos o prueben alguna tapa típica de Toledo ante de abandonar la ciudad. (La Tribuna de Toledo, 2019, 20 mayo).

Los turistas chinos suelen preferir los destinos culturales frente a los naturales y también los de playa, por eso ellos no suelen visitar el norte de España como por ejemplo: Asturias o País Vasco. Por el contrario, a ellos les gusta visitar otras ciudades con una larga historia a sus espaldas como Barcelona, Madrid, Segovia, Toledo, Sevilla o Granada. En el caso particular de la ciudad de Toledo, los turistas chinos que visitan la ciudad suponen en la actualidad un 2% del total de los turistas que llegan a esta ciudad cada año, por lo que todavía hay importante margen de mejora. (Muñoz-Lacuna, J. V, 2020, 31 enero).

Según el texto publicado en la página ISSUU el día 27 de octubre sobre el gasto por persona de diferentes ámbitos, viene marcado por el tiempo que emplean en el viaje y por la forma de

viajar. Cada persona se gasta de media 65.8 euros, los excursionistas gastan el 30.1% en medios transportes, 29.4% en la comida, 18.7% en artesanía y en lo que más invierten al visitar Toledo es en el alojamiento, el transporte y la alimentación. También los españoles normalmente van a gastar menos que los extranjeros cuando viajan a Toledo, los españoles suelen gastar 49.86 euros y los extranjeros gastan 89.3 euros.

Más de la mitad de los visitantes, es decir, el 54.4% conoce la ciudad a través de la familia o amigos. La segunda manera más utilizada para conocer la ciudad de Toledo es internet con un 52.2%, dentro de las dos opciones de conocer la ciudad los españoles suelen ser los que más utilizan la información de la familia o de los amigos, mientras que los extranjeros les gusta más usar internet.

Y por otro lado, sobre la valoración de la ciudad de Toledo en cuanto a los monumentos históricos recibe una puntuación de un 8.8 sobre 10, mientras que los museos se han llevado un 7.6 y al igual que los medios de transporte; la información turística recibe un 7.5, la gastronomía también tiene un 7.5. Normalmente, los extranjeros dan una valoración más alta que los españoles (ISSUU, 2012, 27 octubre). Por otro lado, según el artículo Calidad del turismo y percepción del consumidor en Toledo publicado por la Universidad de Castilla la Mancha en el año 2005 sobre las fuentes de información, se añade otra que es el uso las guías de viajes para conocer la ciudad, un medio que también usan muchas personas. La opinión general que tienen los turistas independientemente de su nacionalidad, sobre la ciudad de Toledo como destino turístico, refleja una media global de 8.04 puntos sobre 10, la nota del comercio sería un 5.43 sobre 10, siendo la puntuación más baja de todos los servicios. Aunque la nota no es mala se puede mejorar (Mancha, C. L, 2005).

### **4.3. Infraestructuras**

Como destino que está muy desarrollado en el sector turístico, Toledo tiene infraestructuras completas para los visitantes. En esta parte hablamos del transporte, los alojamientos y los restaurantes.

#### **4.3.1. Transporte**

Aunque Toledo es una ciudad perfecta para recorrer a pie, en Toledo hay 24 líneas de autobús (entre ellas tres nocturnas o búhos), para moverse por toda la ciudad. El horario de los autobuses de diferente línea es variado dentro de un tramo más o menos de 07.00 horas a

23.30 horas, el horario de la oficina de información de la estación de autobuses es de lunes a viernes de 09:30h a 14h - 15:30h a 19h (UNAUTO, s. f.) (Anexo 5)

También en Toledo hay transporte para los visitantes que puede facilitar su viaje, como por ejemplo: El Servicio oficial de bus turístico, que es un autobús para visitar el casco histórico de Toledo, esta también es una manera cómoda, divertida, y si utilizas esta forma, tienes la opción de subir y bajar en las diez paradas que hace este autobús. Hay una audioguía con 12 idiomas para explicar los monumentos y toda la información turística. También tiene Wifi gratuito y un plano de la ciudad. El horario de este autobús turístico es variado: de lunes a viernes y fin de semana desde 09:30 a las 20:30 (Turismo Toledo, 2020, 1 diciembre).

El tren de transporte turístico con audio en 16 idiomas y 3 para niños, es otro transporte turístico para visitar la ciudad de Toledo, es un viaje de 45 minutos en un tren pequeño que incluye una parada de 5 minutos en el mítico Mirador del Valle para poder contemplar cómo el río Tajo abraza el casco histórico, el viaje empieza desde la plaza más importante de Toledo que se llama Zocodover, cada 30 minutos hay un tren, su horario está abierto todos los días del año (Trainvision, T, 2020, 10 septiembre).

Si los visitantes eligieran conducir hasta Toledo también se ofrecen varias opciones, entre ellas si los visitantes están en la capital de España viajar por carretera es la primera opción y las dos carreteras más usadas son la A-42, o la autopista de peaje AP-41. Si vienes desde el norte para conducir a Toledo, normalmente tienes tres opciones que son la AP-41 (Autopista de Peaje Madrid-Toledo), la A-42 o autovía de Toledo. Por otro lado, la A-4 (autovía Madrid-Cádiz), la CM-42 (Autovía de Los Viñedos), o la N-401 desde Ciudad Real son las carreteras para llegar a Toledo desde el sur. Los visitantes para llegar por carretera desde el oeste, pueden elegir la A5 que es la autovía de Madrid a Badajoz, mientras que las rutas por el este o el Levante son la A-3 (Autovía Madrid-Valencia) y la N-400. Madrid es el punto sobre el que conectan todas las vías rápidas de España y como Toledo está tan cerca de Madrid, está muy bien comunicado por carretera con las principales ciudades y capitales de España (Costasur, s. f.).

#### **4.3.2. Los alojamientos**

Toledo como un destino muy popular cuenta con muchos tipos de alojamiento, se irán detallando los alojamientos existentes en el casco histórico tal y como propone Turismo Toledo (2021c, febrero 18).

- **Hotel Pintor El Greco:** Hotel de 4 estrellas, cuenta con 56 habitaciones completamente renovadas y equipadas con todas las necesidades, el hotel tiene una mezcla entre el estilo clásico y moderno; está en la zona judería.
- **Hotel San Juan de los Reyes:** Hotel de 4 estrellas, está en el barrio judío y además este edificio catalogado como “Bien de Interés Cultural”.
- **Hotel Sercotel Alfonso VI:** Hotel de 4 estrellas, está situado frente al Alcázar de Toledo, en las habitaciones hay baño de mármol, televisión de pantalla plana y Wi-Fi gratis. Se ofrece el servicio de habitaciones. El hotel tiene restaurante y Cafetería.
- **Hotel Abad Toledo:** Hotel de 3 estrellas. Este edificio se construyó en el año 1815.
- **Hotel Boutique Adolfo:** Hotel de 3 estrellas, está en la plaza Zocodover y tiene 12 habitaciones todas ellas son con balcón con vistas directamente a la Plaza de Zocodover, también se ofrece WiFi gratuita, baño privado y Televisión. Su desayuno ha sido diseñado por el reconocido chef Adolfo Muñoz Martín que ha destacado con dos soles Repsol y varios premios nacionales.
- **Hotel Carlos V:** Hotel de 3 estrellas, en este hotel tiene 68 habitaciones y capacidad para 128 personas.
- **Hotel Casona de la Reyna:** Hotel de 3 estrellas, está en una zona tranquila que rodea al río Tajo, tiene 25 habitaciones y la capacidad de personas son 54 personas.
- **Hotel Eurico:** Hotel de 3 estrellas, se construyó en el año 2007, la historia del edificio puede datar del siglo XV, se conserva el magnífico patio y un conjunto de cuevas árabes.
- **Hotel Hacienda del Cardenal:** Hotel de 3 estrellas situado está al lado de la puerta de bisagra, cuenta con un jardín rodeado por la muralla árabe original del siglo XI.
- **Hotel Martín:** Hotel de 2 estrellas y está cerca de las escaleras mecánicas de Safont. Tiene 23 habitaciones.
- **Hotel Domus Plaza Zocodover:** Hotel de 2 estrellas, situado en la plaza de Zocodover, se conservan algunos elementos históricos, como el aljibe del siglo XVI o una pared de piedra del siglo XVII.
- **Hotel Santa Isabel:** Hotel de 2 estrellas que está justo al lado de la catedral de Toledo.

También Toledo tiene otros hoteles con estrellas que están a las afueras de la ciudad o en la zona nueva, como por ejemplo Hotel Medina de Toledo, que es un hotel de 3 estrellas y está comunicado con el centro de la ciudad y con las estaciones de autobuses y trenes por el nuevo

remonte de escaleras mecánicas. Los dos hoteles de 5 estrellas de Toledo son el Hotel Cigarral El Bosque que en solo unos minutos se llega al casco histórico y el Hotel Eurostars Palacio Buenavista. Sus instalaciones termales son las más completas de Castilla La-Mancha.

Además de los hoteles, en Toledo también hay muchos otros tipos de alojamiento como por ejemplo hostales, pensiones y albergues en el casco histórico, como pueden ser el albergue Juvenil “Los Pascuales”, pensión Reina Isabel, hostel La Posada de Zocodover, hostel Palacios y pensión Posada de Peregrinos. Toledo también ofrece Campings para los visitantes a los que les guste este tipo de opción más en la naturaleza: el camping el Greco, deja a los visitantes descansar en un ambiente tranquilo y en la naturaleza. En este camping hay 50 parcelas y 4 bungalows (Turismo Toledo, 2018a, enero 16).

Además de estos hoteles tradicionales, en Toledo también hay hoteles diferentes, incluidos hoteles singulares como MilLuna que es un hotel de burbujas. Es un hotel diferente a los típicos hoteles; un hotel astronómico en el que los clientes pueden disfrutar la naturaleza y dormir bajo las estrellas, en el que se ofrecen muchos servicios como por ejemplo: Sauna, flotarium, desayuno, cena, rutas a caballo etc (MILUNA, 2021, 9 marzo).

#### 4.3.3. Los restaurantes

Toledo es una ciudad hostelera y muy turística y se la eligió como capital de la gastronomía en el año 2016. La ciudad Toledo ofrece muchos tipos de restaurantes, como por ejemplo: los restaurantes de comida típica de Toledo, restaurantes lujosos, tabernas, bares y restaurantes con comida moderna, los restaurantes de cocina italiana, restaurantes con comida asiática, cafeterías y cafeterías y restaurantes de comida rápida. Las opciones populares y más reconocidos son las siguientes (Ayuso, M, 2018, 13 junio):

- **Bar Ludeña:** Este es el lugar que inventó el plato típico de Toledo que es las carcamusas, Otras especialidades son la tortilla de patata que se acompaña de la misma salsa de las carcamusas, en este lugar también hay otros platos típicos de Toledo como la perdiz a la toledana, el estofado de ciervo, el asadillo o el lomo de orza.
- **Bar Skala:** Bar skala es uno de los restaurantes más antiguos en la ciudad, su platos populares son “polvorones” que son huevos con bechamel, “jamusinos” que es una especie de San Jacobo casero y “calientitos” que es champiñón frito con especias.
- **El Trébol:** El Trébol está dentro de una antigua alcazaba islámica, en este restaurante puede encontrar vestigios arqueológicos de la ocupación romana. Sus tapas son muy

populares, como la bomba que es una patata rellena de carne, pimientos, salsa ali-oli y tomate picante y la pulga que es un mini bocadillo de lomo, pimientos, jamón y salsa de pimienta, también la pulga más reconocida es de ciervo.

- **Clandestina de las Tendillas:** Es un restaurante muy agradable, con barra, varios salones y una gran terraza en verano ubicada en un patio interior. En su carta se pueden ver los platos tradicionales, como carrilleras, mollejas, albóndigas de ciervo o callos, pero también hay platos de especialidades internacionales, como raviolis de pasta fresca, magret de pato o tataki de atún.

- **La Orza:** Este restaurante está en el barrio judío de la ciudad Toledo y se ofrece una cocina tradicional mezclada con la nueva cocina.

Toledo no solo ofrece las infraestructuras detalladas hasta ahora, sino también como ciudad turística también tiene infraestructuras exclusivas para los turistas. La oficina de turismo de Toledo se divide en dos ámbitos, la ciudad y la provincia (Turismo Toledo, 2021d, febrero 18):

- **Oficina de Turismo Puerta de Bisagra:** En esta oficina de turismo se puede buscar información general de la Castilla La Mancha, sobre todo lo referente a la ciudad Toledo. El horario de apertura es: de lunes a sábado de 10:00 a 18:00 h y el horario de domingos y festivos es: de 10:00 a 14:00h. También tiene dos días de cierre que son el 25 de diciembre y 1 de enero.

- **Oficina Provincial de Turismo Toledo:** se ofrece la información local y provincial, su horario por un lado es de lunes a sábado de 09:00 a 16:00 h, por otro lado, los domingos y festivos es de 10:00 a 15:00 h. Cierra el 25 de diciembre y 1 de enero.

- **Quiosco de la plaza de Zocodover:** Está en la plaza de Zocodover, su exterior tiene paneles con contenido destacado, como mapas. Está abierto de lunes a domingo incluidos los días festivos.

#### 4.4. Estrategias de promoción y comercialización

El gobierno local en el año 2015 aprobó el plan “Estrategia Toledo 2020. Hacia una Ciudad de Toledo líder en patrimonio, ciudadanía y competitividad”. El objetivo principal de este plan es conseguir que la ciudad Toledo consolide un modelo territorial sostenible y de calidad. Así, se proponen 4 ejes estratégicos y cada eje estratégico tiene sus planes de acción para ser cumplidos (DOCPLAYER, s. f.).



- ***Posicionamiento de Toledo en la red global de ciudad:*** Los objetivos de este plan estratégico son conseguir que Toledo sea un destino reconocido en España e internacionalmente, mantener la sostenibilidad de una ciudad patrimonio de la humanidad, reforzar la posición de Toledo como ciudad de congresos, para que Toledo sea una ciudad completa y atraer a más turistas y reducir la dependencia respecto a Madrid.
  - ❑ ***Incrementar la presencia de Toledo en redes y foros nacionales e internacionales:*** La presencia de Toledo en las redes de turismo o de patrimonio no es muy frecuente, aunque Toledo es una ciudad referente en Turismo y Patrimonio. Por eso si Toledo quiere conseguir sostenibilidad, necesita aumentar la presencia.
  - ❑ ***Toledo, sede de eventos, ferias y conferencias:*** Toledo siempre tiene el carácter de ciudad de congreso, en el año 2007 se celebraron 1.173 eventos, entre ellos 120 fueron congresos, 298 convenciones y 755 jornadas. 96.816 personas viajaron a Toledo para asistir a los eventos, Toledo debería mantener la posición en el sector de congresos y eventos de turismo .
  - ❑ ***Gestión óptima de equipamientos singulares:*** Los equipamientos singulares pueden mejorar la competitividad y reducir la carga del presupuesto público.
  - ❑ ***Modelo territorial urbano cohesionado y respetuoso con el medio:*** la idea de esta acción es utilizar las acciones como la de reducir el uso del vehículo propio mejorando el sistema del transporte público, cuidando el patrimonio natural y cultural de la ciudad y fuera de la ciudad etc, para que Toledo llegue a ser un modelo urbanístico sostenible.
- ***Una ciudad que apuesta por la cohesión social y la calidad de vida de sus ciudadanos:*** Crear una sociedad toledana democrática y solidaria, mejorar el sistema de movilidad interna de la ciudad de Toledo mientras se mantiene el equilibrio funcional y habitacional de sus barrios. También cuidar el medioambiente de Toledo son objetivos de este plan estratégico.
  - ❑ ***Desarrollar un Plan de Movilidad Sostenible para la Ciudad de Toledo y su entorno:*** Como el precio de las viviendas del casco histórico de Toledo es más alto que a las afueras, la mayoría de toledanos eligen vivir fuera del casco, por eso Toledo es una ciudad dispersa y la gente que se mueve en la ciudad necesita utilizar su vehículo propio. La consecuencia negativa del tráfico es por la contaminación y el ruido, también es uno de los mayores problemas de

las ciudades en el día de hoy. Mejorar el sistema de transporte público, dejar más espacio para el peatón y para los ciclistas, obligar a pagar tasas por el uso del vehículo privado en zonas señalizadas, puede resolver los problemas.

❑ **Desarrollo urgente de los proyectos aprobados de Parque Fluvial y Vía Verde de la Confederación Hidrográfica del Tajo:** El río Tajo rodeando el casco histórico de Toledo es un paisaje muy importante y más para atraer a los visitantes. El uso y disfrute de los ciudadanos de Toledo requiere de acciones urgentes, plasmadas en proyectos como “Take me to the river” que es un camino entre los puentes de San Martín y Alcántara.

❑ **Lucha contra el Cambio Climático y fomento de las energías renovables, de la eficiencia y ahorro energético:** Hoy en día el cambio climático es uno de los problemas más importantes del mundo, Toledo como ciudad turística cada año gasta mucha agua y electricidad, y también se nota que cada año cuando es verano Toledo soporta más calor que el año anterior y que además el calor también contribuye a reducir el número de visitantes, por eso Toledo presenta esta acción con actuaciones como la mejora en eficiencia energética en los edificios públicos mediante paneles solares.

- **Modelo económico sostenible modernización y diversificación sectorial:** Los objetivos generales de esta parte son transformar la especialización económica de la Ciudad, aumentar la oportunidad laboral para los toledanos y diversificar la economía.

❑ **Potenciación del sector quinario: cultura y turismo:** El turismo es el sector más importante para la ciudad de Toledo, sin embargo, el producto turístico de Toledo es muy singular, normalmente en relación con el excursionismo de un día desde Madrid y por eso Toledo necesita ampliar la oferta turística, desarrollar nuevos recursos turísticos y crear nuevos productos turísticos. Dentro de esta acción hay varias vertientes:

❑ **Crear nuevos puntos de información turística sobre todo para los visitantes extranjeros en la ciudad de Toledo.**

→ La restauración debe implementar algunas certificaciones de calidad como la marca Q.

→ Apoyar más al turismo idiomático para consolidar a Toledo como un destino internacional para la enseñanza del español para extranjeros.

❑ **Alianza estratégica con los principales agentes socioeconómicos para la mejora de la formación, cualificación e inserción laboral:** El desarrollo de la

economía en el sector del turismo también se necesita mejorar sus perspectivas de negocio y apertura de nuevos mercados.

- ***Ciudad referente en la gestión y ordenación del patrimonio:*** En esta parte su objetivo general es definir una estrategia clara para la gestión del patrimonio.

▣ ***Desarrollo de una estrategia a medio y largo plazo para la gestión del patrimonio de Toledo:*** en esta parte se habla de la necesidad de proteger el patrimonio histórico-artístico, definir las reglas para conservar los bienes como el monumental, residencial, arqueológico o los bienes culturales, como por ejemplo muebles.

▣ ***Instrumentos para la gestión, ordenación y protección de los paisajes culturales de Toledo y su incardinación en la planificación urbanística: elaboración de un Catálogo de Unidades de Paisaje de Toledo:*** Los paisajes culturales son una parte muy importante y también son los recursos turísticos más valiosos de la ciudad para atraer a los turistas a Toledo, por eso utilizar la correcta gestión del paisaje es muy importante para conservarlo mejor y para reforzar el conocimiento de esa protección que redundará en una apuesta por la sostenibilidad

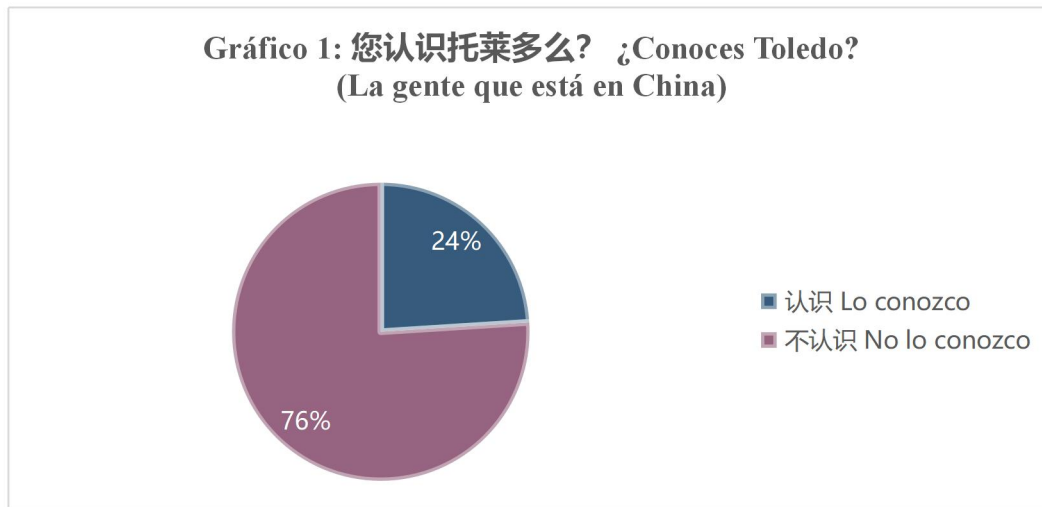
▣ ***Además de esto el Ayuntamiento de Toledo, a través del Patronato de Turismo y el Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (Sicted) de la Secretaría de Estado de Turismo y la Federación Española de Municipios y Provincias, presentó una programa que es para que los empresarios toledanos se especialicen en turismo procedente de china, aquí están más de una veintena de empresarios divididos en dos grupo para potenciar la marca “Chinese Friendly International” en la parte de la gastronomía, hostelería y tiendas para comprar (ABC, 2017, 24 octubre).***

## 5. PRINCIPALES RESULTADOS

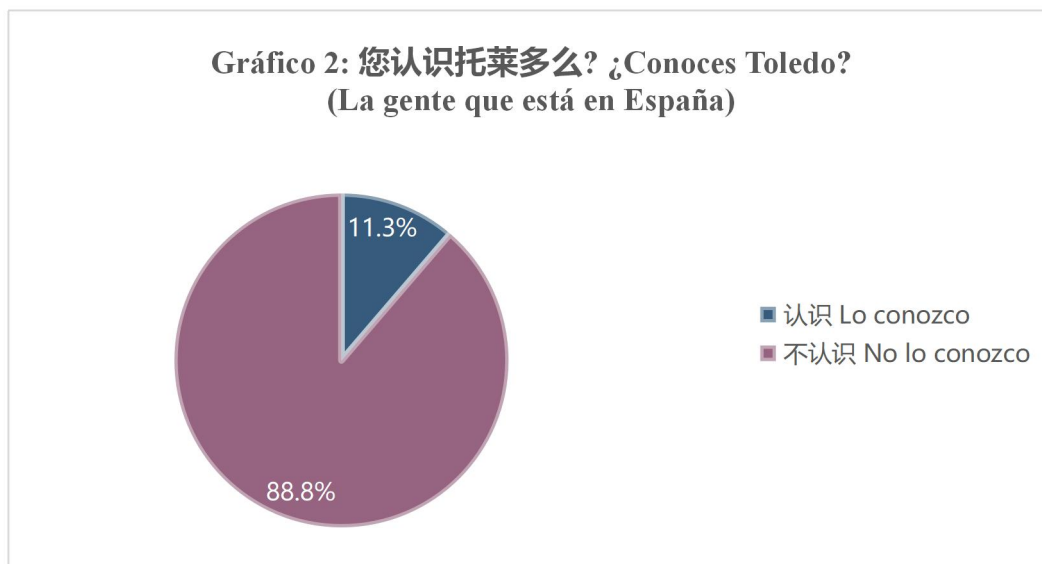
### 5.1. Perfil de la demanda de los visitantes chinos en Toledo

En el gráfico 1 podemos ver que más de la mitad de chinos, es decir 76% que están en China dicen no conocer Toledo, tan solo el 24% de personas conoce Toledo. Mientras los datos de gráfico 1 son de los chinos que están en España y desde este gráfico podemos ver que la situación es la contraria a la del gráfico 2, es decir se refleja que la mayoría de las personas que responden a esta encuesta, 71 de 80 personas, señalan que conocen la ciudad de Toledo,

sin embargo solo 9 de 80 personas dicen que no.



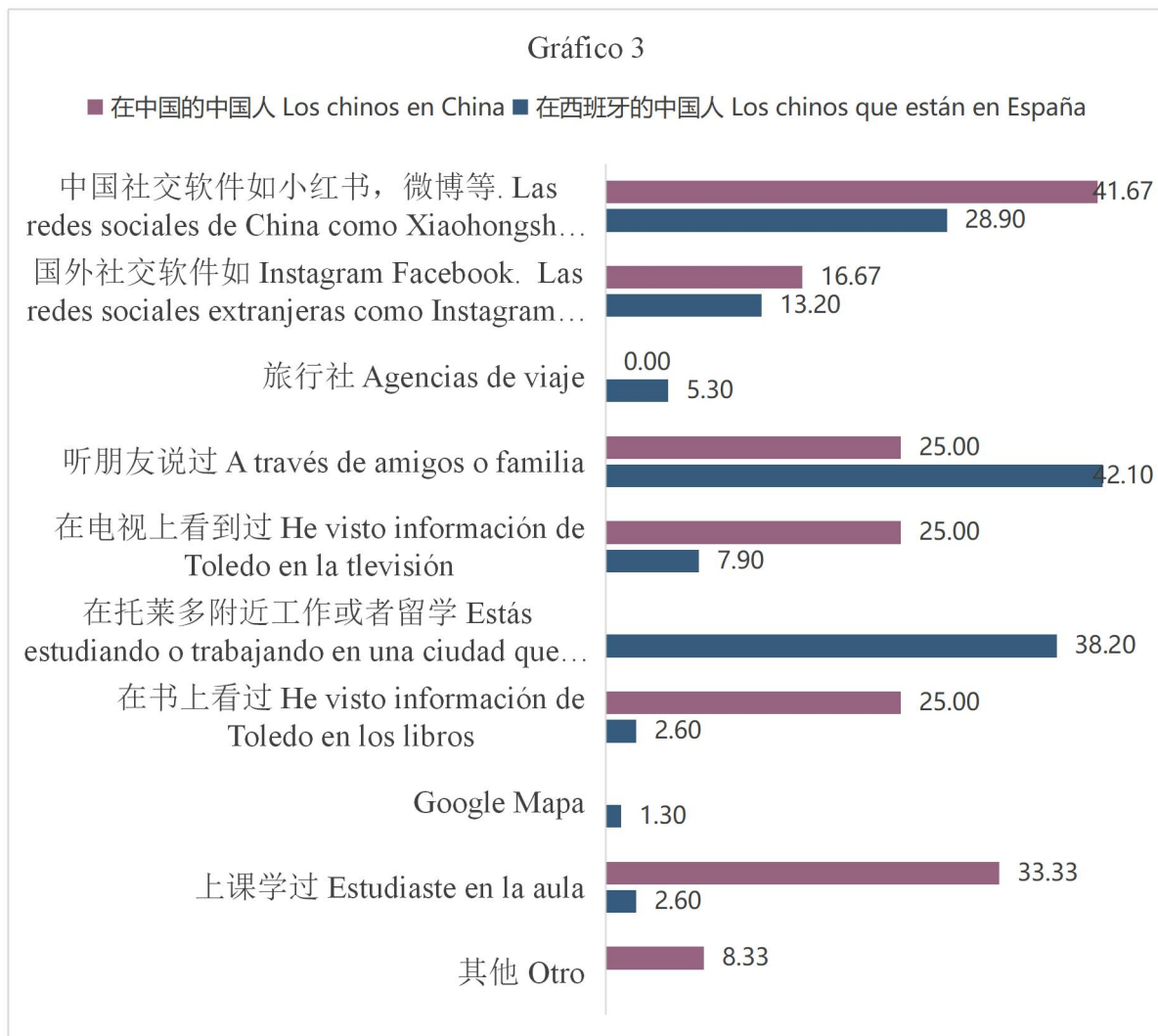
Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

En China las personas que conocen Toledo son un 41.67% y a través de las redes sociales de China como Weibo, Xiaohongshu etc, también hay una gran parte de personas que cuando estudiaron en la universidad o en la escuela tuvieron información sobre la ciudad de Toledo. El porcentaje de personas que conocen la ciudad a través de amigos o familia, televisión y libros es de un 25%, también hay un 16.67% que conocen Toledo a través de las redes sociales extranjeras como instagram o Facebook. Un dato muy curioso es que nadie conoce Toledo por una agencia de viaje. Por otro lado, la mayoría de los chinos que están en España, es decir el 42.1% conocen Toledo es a través de familia o amigos, la segunda manera para

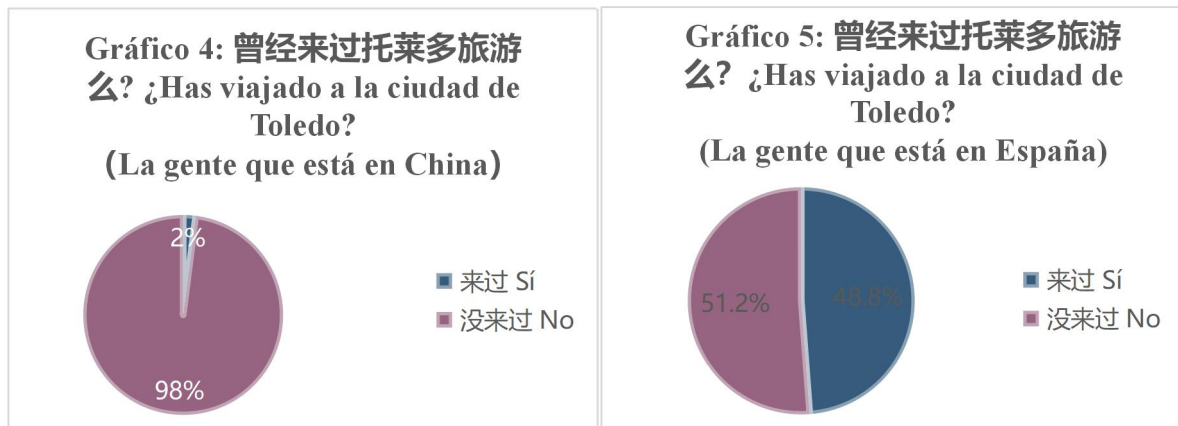
conocer Toledo es porque están trabajando o estudiando en una ciudad que está cerca de Toledo, hay 28.9% de estas personas que conocen Toledo a través de las redes sociales de China como Xiao hong shu, Weibo etc. Sin embargo las personas que lo hacen desde Instagram, o Facebook son un 13.2%, menos que la gente que accede desde redes sociales de China, un 5.3% tienen información de la ciudad a través de una agencia de viajes, incluido un 1.3% que trabajaron en una de estas agencias; 2.6% de la gente sabe de Toledo porque en clase estudiaron la historia de la ciudad; un 2.6% es lo han leído sobre ella en un libro y un 1.3% lo hacen a través de google maps (Gráfico 3).



Fuente: Elaboración propia

Sobre la pregunta ¿Has viajado a la ciudad de Toledo? en esta pregunta podemos ver que más de la mitad de los chinos que están en China, es decir el 98% no han viajado a la ciudad de Toledo, tan solo hay 1 de cada 50 personas que viajó a Toledo (Gráfico 4). Respecto a los

chinos que están en España, 41 de cada 80 personas no han viajado a Toledo y 39 de cada 80 personas sí han viajado antes. a la ciudad de Toledo (Gráfico 5).



Fuente: Elaboración propia

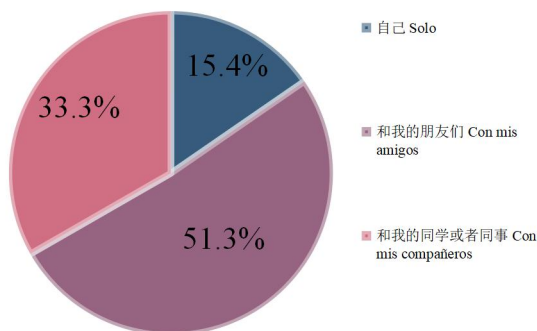
Dentro de las respuestas solo hay una persona que está en China que antes viajó a la ciudad de Toledo, según su elección podemos observar que esta persona viajó a Toledo con sus compañeros, llegó a Toledo en autobús y le pareció que llegar a Toledo es muy cómodo, únicamente cogió un autobús desde Madrid y pudo directamente llegar a Toledo. Le gusta Toledo porque está cerca de Madrid y es una ciudad que se puede visitar en un día. Algunos turistas de China no solo visitan Toledo sino que también quieren viajar a varias ciudades en poco tiempo. Al ser Toledo una ciudad pequeña, los visitantes la pueden ver en un solo día y esta ventaja atrae a más turistas, además de este razón, Toledo está muy cerca de la capital de España y por eso la mayoría de turistas chinos toman como primera opción de destino Madrid, Toledo está cerca de Madrid solo es necesario coger un autobús y sin transbordo se llega de inmediato.

Por otro lado, indica que no se puede llegar a Toledo en avión, solo en tren o en coche. Durmió en Toledo solo una noche y eligió un hotel para pasar esta noche. Por último podemos ver el dinero que gastó aproximadamente cada día de su estancia en Toledo, entre 100 y 200 euros, este dinero es mucho más del que gastan los españoles y europeos porque a los chinos les gusta comprar recuerdos para regalar a las personas que ellos conocen, también para ellos viajar es un premio después del trabajo muy duro de un año y por eso compran cosas más caras y disfrutan algo del lujo. Por otro lado, indica que no se puede llegar a Toledo en avión, solo en tren o en coche. Durmió en Toledo solo una noche y eligió un hotel para pasar esta noche. Por último podemos ver el dinero que gastó aproximadamente cada día de

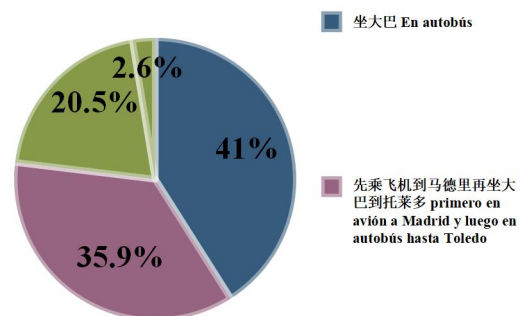
su estancia en Toledo, entre 100 y 200 euros, este dinero es mucho más del que gastan los españoles y europeos porque a los chinos les gusta comprar recuerdos para regalar a las personas que ellos conocen, también para ellos viajar es un premio después del trabajo muy duro de un año y por eso compran cosas más caras y disfrutan algo del lujo.

Vemos que 39 de 80 personas de entre los chinos que están en España antes, viajaron a Toledo por eso sus datos más curiosos están reflejados en el gráfico 6. Aquí podemos observar que el 15.4% ellos viajaron a Toledo solos; este dato es menor que los que lo hicieron con amigos (51.3%) y con sus compañeros que es del 33.3%. La mayoría de ellos eligieron visitar Toledo en autobús (41.6%), hay 35.9% de ellos que primero llegaron en avión a Madrid y luego en autobús hasta Toledo y el 20.5% condujeron sus propios coches para viajar a Toledo, tan solo el 2.6% alquiló un coche para llegar a Toledo.

**Gráfico 6: 您同谁来的托莱多?  
¿Con quién has viajado a Toledo?**

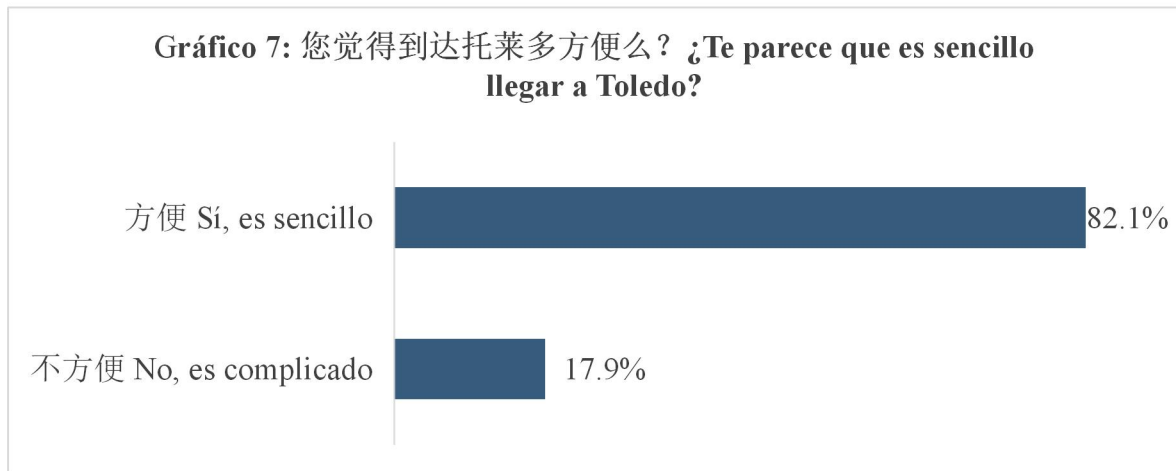


**您是怎么来的托莱多?  
¿Cómo llegaste a Toledo?**



Fuente: Elaboración propia

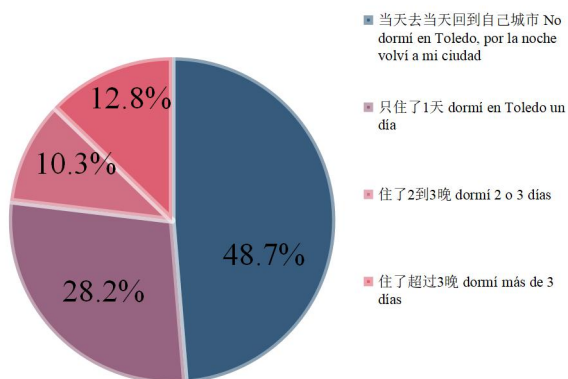
Como se muestra en el gráfico 7, hay un 82.1% que piensan que llegar a Toledo es muy sencillo pero al 17.9% de personas les parece que llegar a Toledo es complicado.



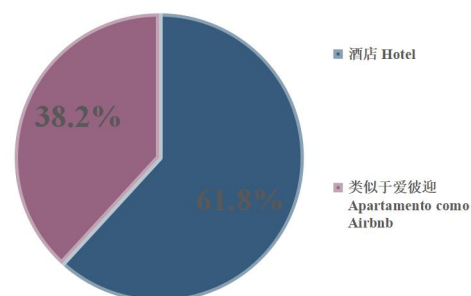
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 8 podemos ver que el 48.7% de los que visitaron Toledo que quedaron un día y no durmieron en la ciudad, llegaron por la mañana a Toledo y por la noche volvieron a sus ciudades, un 28.2% durmieron en Toledo un día, el 10.3% durmieron 2 o 3 días y también hay un 12.8% que eligieron dormir más de 3 días. Entre las personas que durmieron en Toledo hay un 61.8% de ellas que durmieron en hotel, tan solo menos de la mitad, es decir el 38.2% de ellos alquilaron un apartamento como Airbnb.

**Gráfico 8: 你在托莱多几天? ¿Cuántos días has estado en Toledo?**



**您是住酒店还是住类似于爱彼迎? ¿Has dormido en un hotel o en un apartamento como Airbnb?**

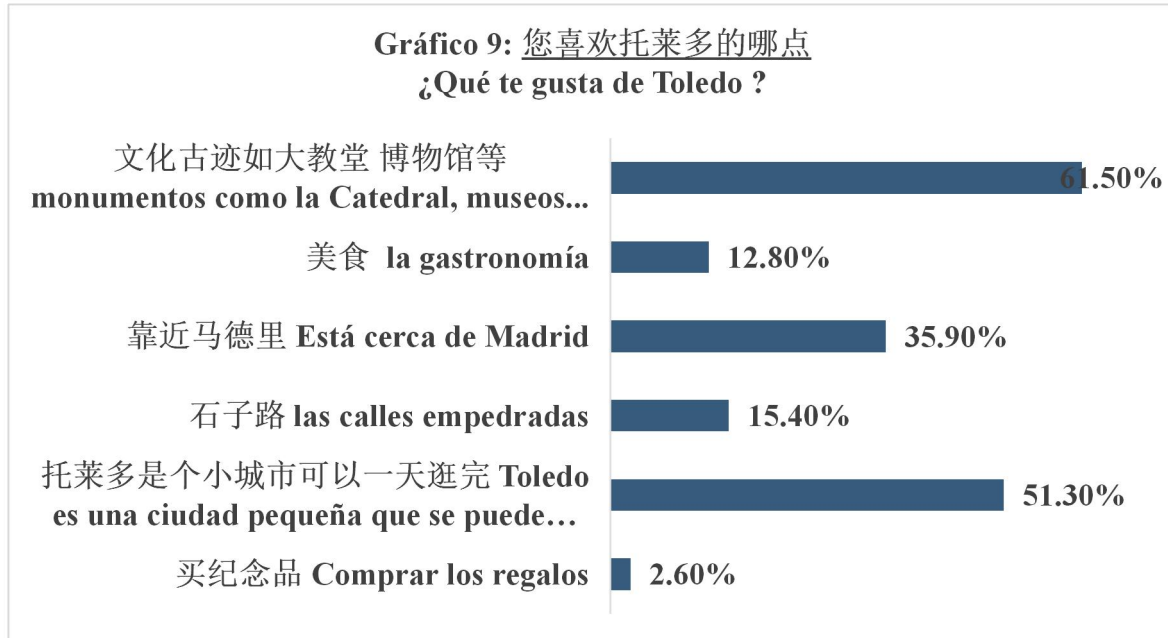


Fuente: Elaboración propia

Según los datos del gráfico 9 vemos que sobre la pregunta de qué les gusta más de Toledo, más de la mitad de las personas, un 61.5% eligieron monumentos como la Catedral, museos..., también al 51.3% le gusta Toledo porque es una ciudad pequeña que se puede

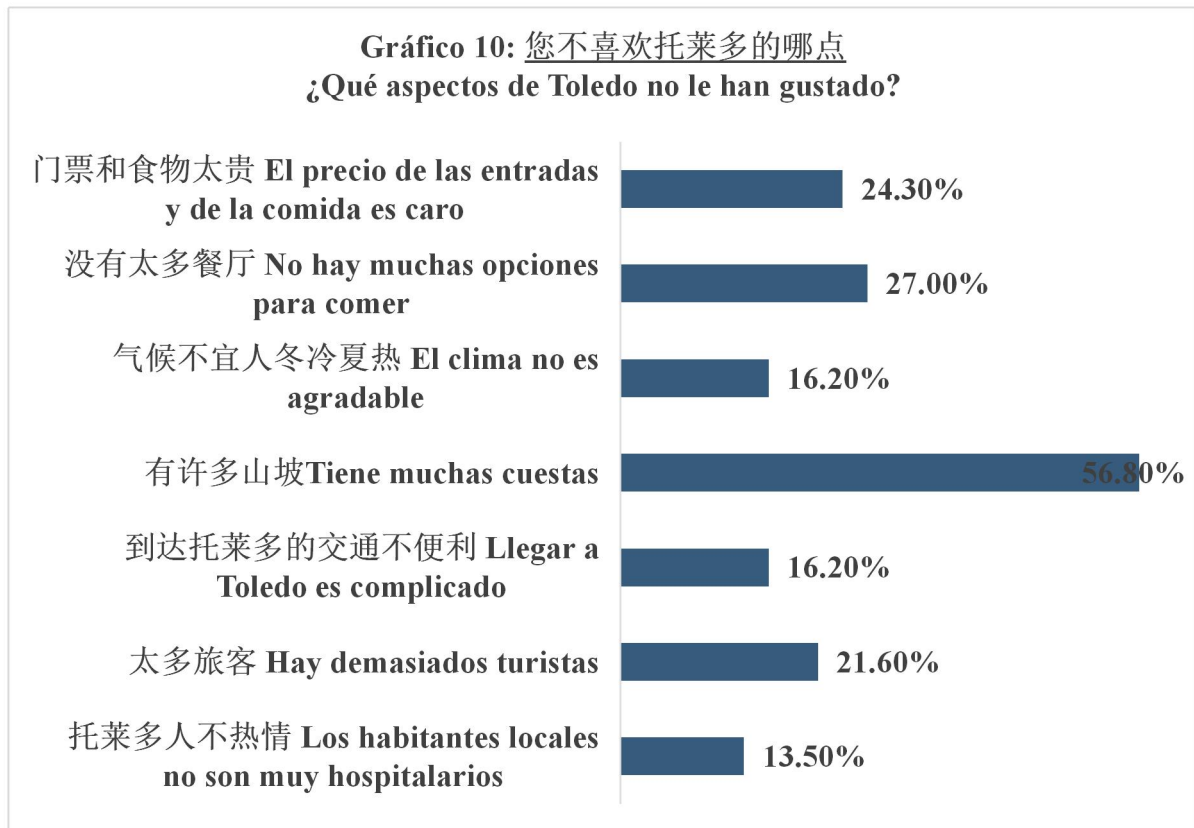


visitar en un día, el 35.9% de ellos es porque Toledo está cerca de Madrid, a un 12.8% les gusta Toledo por su gastronomía, al 15.4% de ellos es por las calles empedradas de Toledo, a un 2.6% de personas les gusta Toledo por los recuerdos que venden en las tiendas.



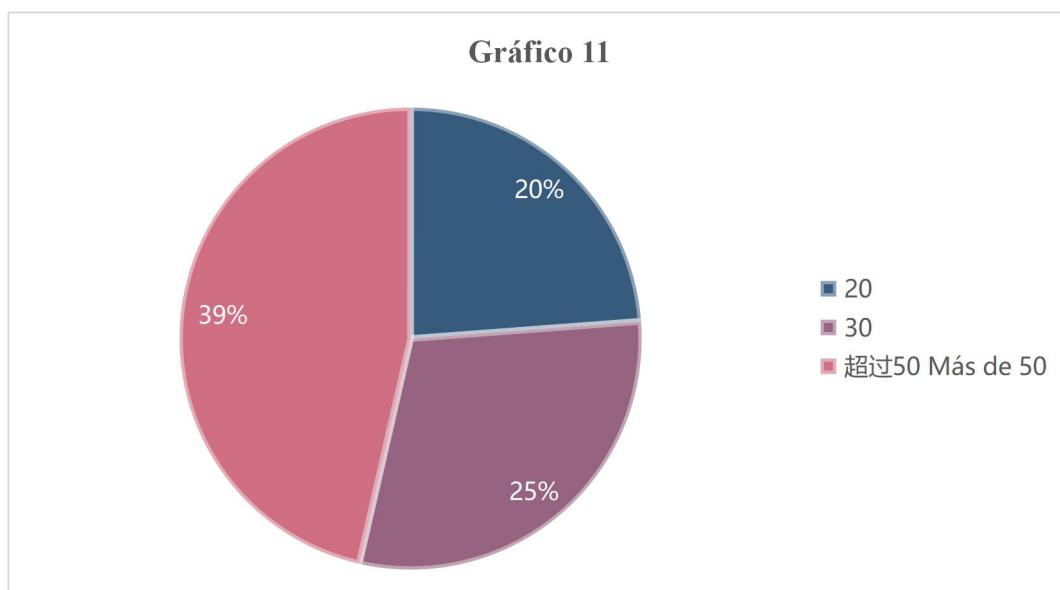
Fuente: Elaboración propia

Mientras, el gráfico 10 nos presenta que los aspectos de Toledo que no les gustan son: A un 56.8% de persona no les gusta Toledo por sus cuevas con piedras, porque es muy difícil andar aunque sea una parte típica de Toledo. El 27% de las personas piensan que en Toledo no hay muchas opciones para comer, el 23.4% de ellos piensan que el precio de las entradas y de las comidas de Toledo son muy caros. Toledo como un destino de turismo tiene precios mucho más caros que otras ciudades que no son ciudades turísticas; Por ejemplo, en un bar, el menú del día de Toledo normalmente son 15 euros en el casco histórico, sin embargo en el centro de A coruña la zona de María Pita tiene precios del menú del día de más o menos 10 euros. El 16.2% piensa que Toledo no es una ciudad muy buena para viajar porque su clima no es agradable, es decir en invierno es muy frío y en verano hace mucho calor, a un 16.2% no le parece que llegar a Toledo sea sencillo, el 21.6% piensan que Toledo tiene muchos turistas y por eso ellos no pueden visitar los monumentos con tranquilidad, también hay un 13.5% de persona piensan que los habitantes locales no son muy hospitalarios.



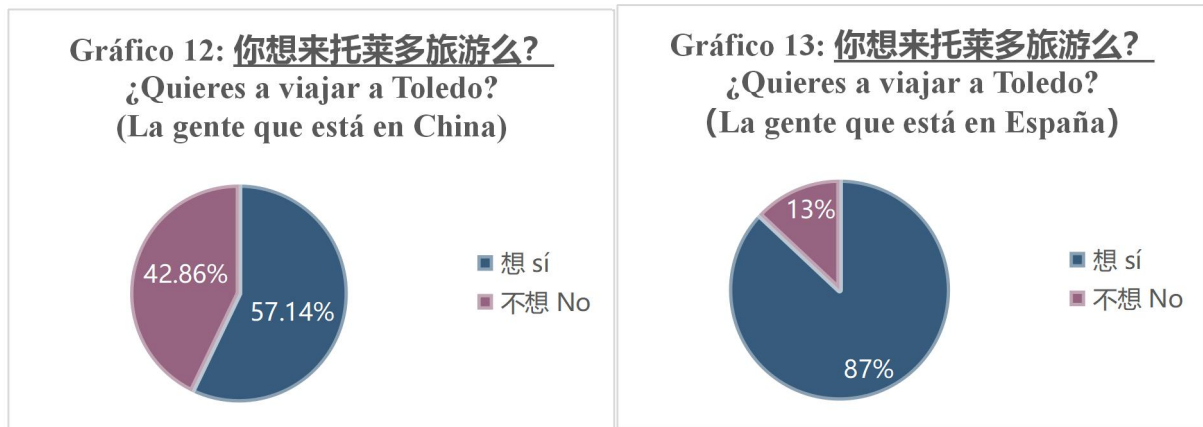
Fuente: Elaboración propia

Lo que la gente gastó cada día en su viaje, no incluido el gasto del alojamiento según los datos del gráfico 11, fue en la mayoría de los casos más de 50 euros, algunas personas gastaron 20 o 30 euros.



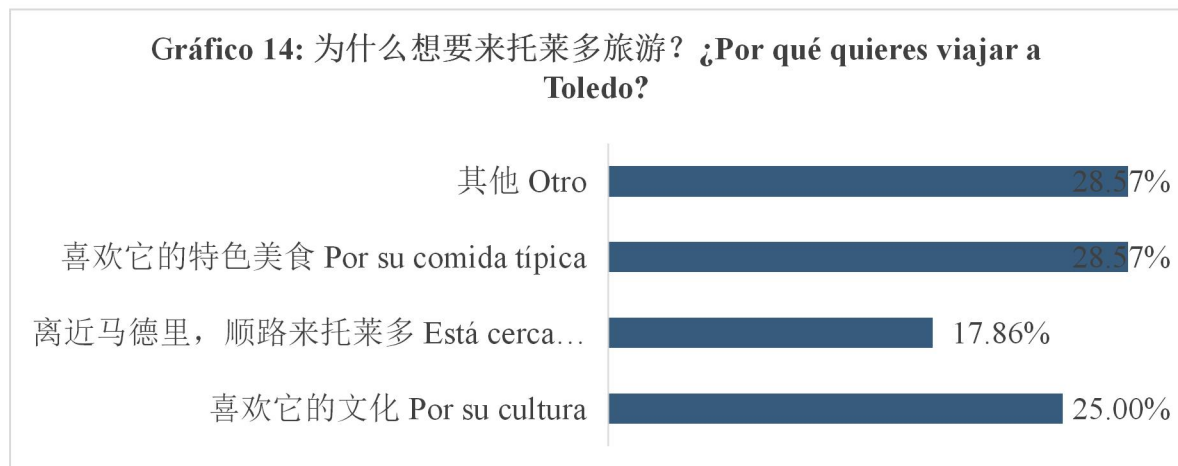
Fuente: Elaboración propia

Según los datos del gráfico 12, entre los chinos en China que nunca han viajado a Toledo hay un 57.1% que quieren viajar a Toledo por lo menos una vez, pero también hay un 42.88% de personas que no están interesadas en viajar a Toledo. Sin embargo, como en el gráfico 13 podemos ver que dentro de los chinos que se encuentran en España que nunca han viajado a Toledo, hay un 87% de ellos que quieren viajar a Toledo, tan solo a un 13% de ellos no le interesa viajar a Toledo.



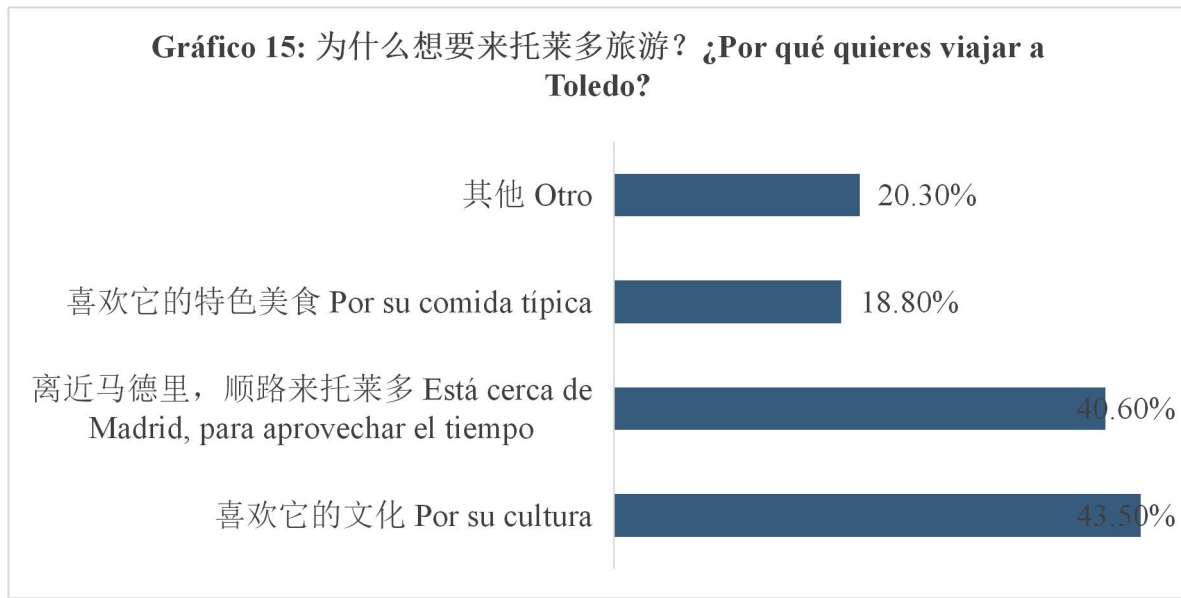
Fuente: Elaboración propia

Cuando responden la pregunta “¿Por qué quieres viajar a Toledo?” los chinos en España y en China tienen respuestas diferentes, podemos observar en el gráfico 14 en el que se recogen las respuestas de los chinos que están en China, que la mayoría de ellos quieren viajar a Toledo por su gastronomía y son un 28.57%, hay un 25% que la eligen por su cultura, un 17.86% de ellos viajarían a Toledo es porque esta ciudad está cerca de Madrid y para aprovechar el tiempo y por otras razones también tienen el mismo porcentaje que la gastronomía.



Fuente: Elaboración propia

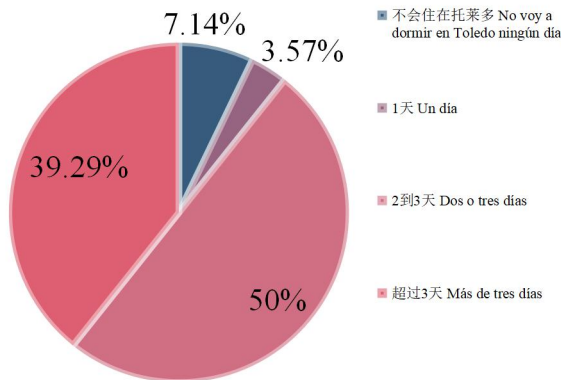
Sin embargo en el gráfico 15 podemos observar que los chinos que están en España, la mayoría quieren viajar a Toledo por su cultura un porcentaje del 43.5%, lo siguiente es porque Toledo está cerca de Madrid, tan solo un 18.8% de ellos viaja a Toledo por su comida típica, también el 20.3% de ellos quieren viajar a Toledo por otros motivos.



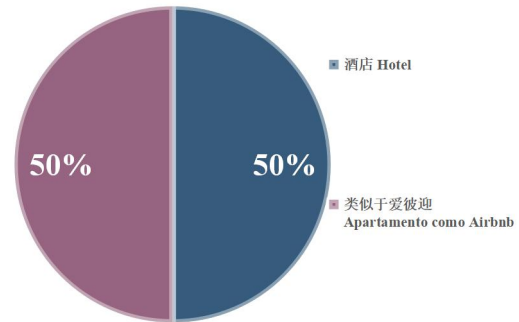
Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en el gráfico 16, de los chinos que están en China el 50% quieren quedarse en Toledo dos o tres días, hay un 39.29% de ellos que querrían quedarse más de 3 días, muy pocos de ellos quieren dormir en Toledo 1 noche, hay un 7.14% de ellos que no van a dormir en Toledo. Sobre la pregunta de adónde van a dormir, la mitad de las personas eligen hotel y la otra mitad eligen dormir una apartamento como Airbnb.

**Gráfico 16: 你会在托莱多几天?  
¿Cuántos días vas a quedarte en Toledo?**



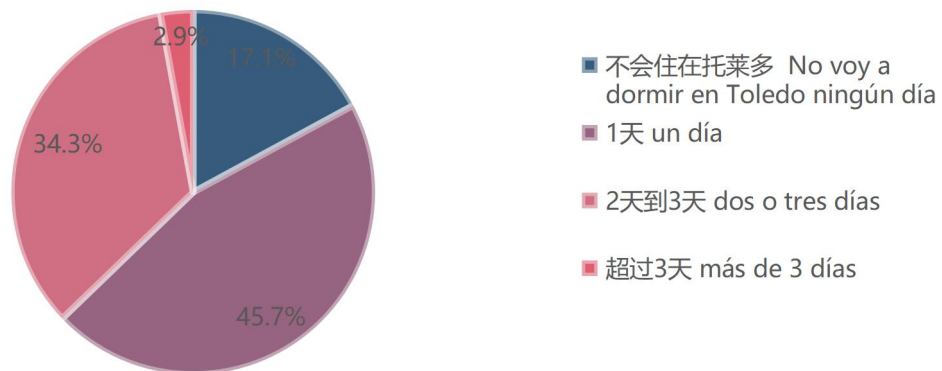
**您是打算住酒店还是住类似于爱彼迎?  
¿Vas a dormir en un hotel o en un apartamento como Airbnb?**



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, en el gráfico 17 podemos ver que entre los chinos que están estudiando o trabajando en España, hay un 45.7% de ellos eligen dormir en Toledo una noche, un porcentaje del 34.3% de ellos quieren estar en Toledo 2 o 3 días, el 17.1% no van a dormir en Toledo y tan sólo un 2.9% quieren quedarse en Toledo más de 3 días.

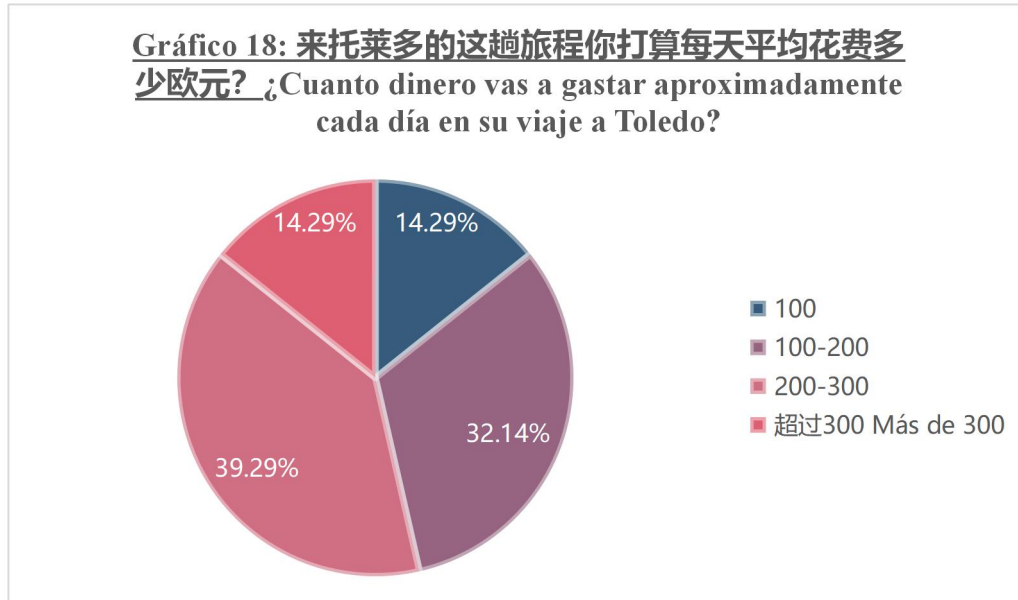
**Gráfico 17: 你会在托莱多几天? ¿Cuántos días vas a quedarte en Toledo?**



Fuente: Elaboración propia

Por último, se pregunta en la encuesta solamente a los chinos que están en China y nunca han viajado a Toledo. La pregunta es “¿Cuánto dinero va a gastar aproximadamente cada día en su viaje a Toledo?” según los datos del gráfico 18 podemos ver que la mayoría de ellos es

decir, un 39.29% quieren gastar de 200 a 300 euros cada día, mientras que un porcentaje del 32.14% le gustaría gastar de 100 a 200 cada día, los porcentajes de 100 euros y más de 300 euros son iguales, un 14.29%.



Fuente: Elaboración propia

A través de las encuestas podemos observar que las necesidades de los chinos que están en China y en España son diferentes, la mayoría de los chinos que están en España conocen Toledo, la tendencia del tipo de viaje se dirige más a como pasar el fin de semana, tomarse un pequeño descanso y no hacer las mismas cosas que en un día laborable. Sin embargo, la mayoría de los chinos que están en China no conocen Toledo y ellos querrían buscar la parte que no es similar a China para disfrutar.

En relación a los datos que los hoteles de Toledo me dan sobre los visitantes asiáticos que visitan su hotel, sobre todo en el caso de los chinos. Me he interesado por conocer datos como el tiempo medio de estancia, si viajan en grupo o de forma individual, y podemos ver que el hotel Zentral Mayoral Toledo ha recibido pocos clientes orientales en su establecimiento y que los clientes normalmente lo son de forma individual, parece que la mayor parte del mercado oriental lo recoge Madrid como capital. En el caso del hotel Eurostars Palacio Buenavista, los clientes chinos suelen venir en grupos, entre ellos la mayoría para pasar su luna de miel, haciendo una visita a varias ciudades de España, normalmente duermen 1 o 2 noches. También en la respuesta del hotel Santa Isabel podemos observar que normalmente los visitantes chinos que viajan a Toledo vienen solos o con pareja,

suelen estar de uno a tres días, algunas veces también reciben a algún grupo de varias habitaciones pero no es muy normal. Las repuestas a la encuesta de estos hoteles pueden consultarse en el Anexo 4

Mientras como muestra en la tabla I las respuestas del hotel San Juan Los Reyes en el año 2019 más de la mitad de los chinos es decir el 74.55% eligen utilizar la aplicación booking para reservar las habitaciones, luego hay un 16.97% de los chinos que suelen llegar en grupo, la gente con agencia solo son un 4.85%, reservas directas en el hotel son el 2.42%, sin embargo tan solo hay un 0.61 de los chinos que reserva el hotel en la página de internet de hotel.

Desde ENERO - 19 Hasta DICIEMBRE - 19															
SAN JUAN DE LOS REYES															
Seg.		Ene. 19	Feb. 19	Mar. 19	Abr. 19	May. 19	Jun. 19	Jul. 19	Ago. 19	Sep. 19	Oct. 19	Nov. 19	Dic. 19	Total	Porc.
AGENCIAS	Hab		1			2		1	2		1	1		8	4,85 %
DIRECTOS	Hab		1				1		2					4	2,42 %
GRUPOS TU	Hab			18							10			28	16,97 %
IDS: BOOK	Hab	4	27	2	3	8	3	17	15	15	11	7	11	123	74,55 %
PASO/MOST	Hab		1											1	0,61 %
WEB HOTEL	Hab				1									1	0,61 %
	Hab	4	30	20	4	10	4	18	19	15	22	8	11	165	

**Tabla I**

Fuente: Elaboración propia

## 5.2. DAFO-CAME

DAFO-CAME		OPORTUNIDADES		AMENAZAS
DEBILIDADES	DO	<p style="text-align: center;"><b>CORREGIR</b> Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Página web disponible solo en español</li> <li>● Escasez de oferta hotelera adaptada a las necesidades del turista chino.</li> <li>● Estacionalidad del turismo</li> <li>● Cierre de los restaurantes tradicionales.</li> <li>● Desaprovechamiento de los recursos naturales.</li> <li>● Envejecimiento progresivo de su población</li> <li>● Actitud poco hospitalaria de parte de sus habitantes hacia el turista.</li> <li>● Pernoctación media por turista inferior a las de otras ciudades de su entorno.</li> </ul> <hr/> <p style="text-align: center;">Estrategia reorientación: <b>Decidir</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Aprovechar más los recursos naturales.</li> </ul>	DA	<p style="text-align: center;"><b>AFRONTAR</b> Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Turismofobia y masificación.</li> <li>● Altos niveles de contaminación de los entornos naturales y de sus aguas.</li> <li>● Gran competencia turística con otros destinos cercanos.</li> <li>● Aumentó el número de paro de Toledo.</li> <li>● Escasa fidelidad de los turistas que visitan la ciudad.</li> <li>● Falta la sensación de la sostenibilidad.</li> </ul> <hr/> <p style="text-align: center;">Estrategia supervivencia: <b>Conocer limitaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Conseguir más pernoctaciones.</li> <li>● Establecer un norma para los hoteles y restaurantes.</li> </ul>



<b>FORTALEZAS</b>	<b>FO</b>	<p style="text-align: center;"><b>EXPLOTAR</b> Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sensibilidad para la conservación del patrimonio.</li> <li>● Cercanía de la capital de España Madrid.</li> <li>● Aumento del número de turistas chinos.</li> <li>● Crecimiento de la conciencia social de la sostenibilidad del medio ambiente</li> <li>● Nuevos proyectos para desarrollar los recursos naturales</li> </ul>	<b>FA</b>	<p style="text-align: center;"><b>MANTENER</b> Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gran potencial de recursos históricos y patrimonio.</li> <li>● Gran variedad de recursos naturales.</li> <li>● Diversidad de alojamientos turísticos.</li> <li>● Disponibilidad de una página web oficial de turismo de Toledo.</li> <li>● Variedad de opciones de transporte.</li> <li>● Presencia de turismo nacional e internacional de diversas nacionalidades</li> <li>● Amplitud de horarios de las oficinas de turismo.</li> <li>● Gran potencial de la visibilidad en la red.</li> </ul>
		<p style="text-align: center;">Estrategia ofensiva: <b>Potenciar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Crear un producto diferenciado al de otras zonas</li> </ul>		<p style="text-align: center;">Estrategia defensiva: <b>Evaluar riesgo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mantener el posición de destino cultural e histórico</li> </ul>

### 5.2.1. Debilidades (Corregir)

**Página web disponible solo en español:** La página de internet oficial de turismo de Toledo (Turismo Toledo) solo está disponible en un idioma que es español.

**Escasez de oferta hotelera adaptada a las necesidades del turista chino:** Aunque en los últimos años Toledo recibió muchos turistas chinos, los hoteles de Toledo no disponen de algunas normas para que los visitantes chinos puedan disfrutar mejor (Como la guía de hotel en chino, trabajadores que pueden hablar chino, en su página web además de inglés y español también habilitar el chino).

**Estacionalidad del turismo:** El clima de Toledo no es muy agradable, en verano hace calor

y por el contrario en invierno hace frío, por eso el mes de más frío y el de más calor no hay muchos turistas para visitar Toledo.

**Cierre de los restaurantes tradicionales:** Toledo es uno de los destinos turísticos más populares de España y sin embargo en Toledo no hay muchos bares tradicionales en el casco histórico, ahora la mayoría de los restaurantes o bares son modernos.

**Desaprovechamiento de los recursos naturales:** Existen diversos recursos naturales que no están aprovechados y tampoco protegidos como sería oportuno.

**Envejecimiento progresivo de su población:** Toledo no ofrece muchas oportunidades de trabajo y por eso la mayoría de toledanos buscan trabajo fuera de la ciudad, también los precios del casco histórico son mucho más caros que las afueras de Toledo, por eso la ciudad de Toledo está envejeciendo.

**Actitud poco hospitalaria de parte de sus habitantes hacia el turista:** El carácter de las personas de La Mancha es muy seco.

**Pernoctación media por turista inferior a las de otras ciudades de su entorno:** Según la encuesta de hoteles podemos ver que la estancia media en Toledo normalmente son 1 o 2 días , la razón principal de este problema es que la mayoría de visitantes viven en Madrid o van a visitar Madrid, solo aprovechan el día para visitar Toledo y luego por la noche vuelven a Madrid.

### 5.2.2. Amenazas (Afrontar)

**Turismofobia y masificación:** Toledo es uno de los destinos más populares de España por eso cada año recibe muchos visitantes, muchas personas al mismo tiempo entran al mismo monumento por eso no pueden protegerlos bien.

**Altos niveles de contaminación de los entornos naturales y de sus aguas:** Algunas fábricas echan agua contaminada en el río Tajo, por eso la calidad del agua del río Tajo no es buena.

**Gran competencia turística con otros destinos cercanos:** Madrid como la capital de España tiene muchos recursos similares que Toledo como por ejemplo museos...

**Aumentó del número de paro de Toledo:** Toledo todavía está sufriendo la crisis de la

economía del año 2008 por eso hay mucha gente sin trabajo. Esto también es una causa del envejecimiento progresivo de su población.

**Escasa fidelidad de los turistas que visitan la ciudad:** La mayoría de los visitantes que llegan Toledo no suelen ir a una ciudad varias veces.

**Falta la sensación de la sostenibilidad:** Toledo recibe muchos visitantes cada día pero no se piensa en proteger los monumentos ni el río Tajo.

### 5.2.3. Fortalezas (Mantener)

**Gran potencial de recursos históricos y patrimonio:** La ciudad de Toledo cuenta con un enorme potencial en cuanto al patrimonio histórico como por ejemplo monumentos, historia...

**Gran variedad de recursos naturales:** Toledo ofrece muchos recursos naturales (Río Tajo, parques. ), pero estos recursos no se aprovechan tanto como el patrimonio.

**Diversidad de alojamientos turísticos:** En Toledo hay hoteles de diferentes precios, altos y bajos, hostales, campings... para que los visitantes puedan elegir lo que les guste.

**Disponibilidad de una página web oficial de turismo de Toledo:** Recoge toda la información turística necesaria para los turistas (alojamientos, restauración, rutas, servicios, monumentos, etc.)

**Variedad de opciones de transporte:** Los transportes que se ofrecen en Toledo como autobús para la ciudad, autobús para ir a otra comunidad autónoma, tren.

**Presencia de turismo nacional e internacional de diversas nacionalidades:** Toledo atrae a muchos turistas cada año, está cerca de Madrid y como en Madrid hay muchos visitantes internacionales por eso Toledo recibió muchos turistas internacionales

**Amplitud de horarios de las oficinas de turismo:** Las oficinas de turismo se abren de lunes a sábado de 10:00 a 18:00 h y el horario de domingos y festivos son de 10:00 a 14:00h. También tiene dos días de cierre que son el 25 de diciembre y 1 de enero.

**Gran potencial de la visibilidad en la red:** el ayuntamiento de Toledo no solo presenta Toledo en la página web, sino también en las redes sociales como Facebook, Instagram etc.

#### 5.2.4. Oportunidades (Explotar)

**Sensibilidad para la conservación del patrimonio:** La sociedad cuenta cada vez más con una preocupación por la sostenibilidad.

**Cercanía de la capital de España Madrid:** Los visitantes de Madrid quieren viajar a algunas ciudades cerca de Madrid, y Toledo es la ciudad más popular por su historia y porque se puede visitar en un día, además Madrid es el eje inicial de las carreteras por eso llegar a Toledo es muy cómodo.

**Aumento del número de turistas chinos:** El mercado chino está en una gran parte en el sector turístico de España.

**Crecimiento de la conciencia social de la sostenibilidad del medio ambiente:** La conciencia de proteger el medio ambiente cada vez es más popular en las poblaciones.

**Nuevos proyectos para desarrollar los recursos naturales:** el ayuntamiento de Toledo también está intentando explotar los recursos naturales, hay muchos proyectos nuevos como La Vega Baja.

### 5.3. Matriz de confrontación

#### 5.3.1. DA (Estrategias de supervivencia)

En España el sector turístico está sufriendo una tendencia a la estacionalidad. Toledo es una de las ciudades que sufre la estacionalidad, esto se explica por el clima, que es muy caluroso en verano y frío en invierno, y según los datos “Viajeros y pernoctaciones por puntos turísticos” del año 2017 a 2018 del Instituto Nacional de Estadística, los visitantes extranjeros que visitaron Toledo en los dos años, lo hicieron siempre en mayo, septiembre y octubre que recibió más turistas que otros meses. Por otro lado, del mes de diciembre a febrero hay menos turistas extranjeros. Mientras los turistas nacionales en agosto vienen más que otros meses, enero es el mes que menos turistas nacionales recibió.

Según las respuestas de la encuesta, podemos observar que la mayoría de los turistas chinos no duermen muchos días en Toledo, normalmente son 1 o 2 días. En relación con los turistas chinos que visitan Toledo, hay un 48.7% que no pernoctan en esta ciudad, la misma noche vuelven a su ciudad. Según la Encuesta de Ocupación Hotelera del Instituto Nacional de

Estadística, podemos observar que la media de estancia en Toledo desde enero de 1999 hasta octubre de 2020, nunca es más 2 días, sin embargo en la Comunidad de Madrid la estancia media supera los 2 días, según el gráfico (Anexo 6).

España todavía está sufriendo una crisis económica y cada año el número de paro crece, sobre todo los últimos años como el coronavirus, y Toledo no escapa de ello, hay muchos habitantes de Toledo que están en paro. Por eso como Toledo no ofrece más oportunidades de trabajo la mayoría de personas están buscando trabajo en Madrid.

Existe también un desaprovechamiento de los recursos naturales, que aunque en algunos aspectos sí está resuelto, aún queda mucho por hacer. Toledo tiene una enorme variedad de recursos naturales pero no se aprovechan ni cuidan en su integridad.

Por último, Toledo cada año recibe muchos turistas chinos y sin embargo la mayoría de sus hoteles todavía no están preparados para recibirlos, con todos los puntos importantes que serían necesarios para que estuvieran cómodos al 100% y también hay falta de soporte por parte del ayuntamiento.

### **5.3.2. DO (Estrategias de reorientación)**

En los últimos años ha aumentado el número de turistas chinos. Algunos chinos prefieren viajar solos, no con agencias. Sin embargo Toledo todavía no establece normas para que los turistas chinos puedan disfrutar en la ciudad. El gran inconveniente del Ayuntamiento de Toledo es la falta de soporte en cuanto a infraestructuras, como por ejemplo no pone normas a los alojamientos sobre como cuidar y atraer a los clientes chinos. A la mayoría de chinos les gusta beber agua caliente, por eso siempre la piden y les gustaría que los restaurantes y alojamientos la ofrecieran. Muchos ciudadanos chinos, la mayoría de los que viajan a España, no hablan español y por eso es necesario que todo lo relacionado con el turismo sea accesible con el idioma chino, que esté traducido todo: las cartas de los restaurantes, los folletos, las páginas web, los puntos de información, etc.

También es responsabilidad del Ayuntamiento explotar bien y de forma sostenible el gran potencial de recursos naturales, para poder atraer a más tipos de turistas.

### **5.3.3. FA (Estrategias defensivas)**

Toledo posee muchas ventajas, como son sus recursos naturales y los recursos históricos para

la atracción de turismo como lugar muy especial. El envejecimiento de la población en los últimos años, sobre todo China, hace que los visitantes chinos estén buscando productos relacionados con el bienestar y la salud. Además de esto, los visitantes chinos ahora no solo están buscando el turismo de compras sino también quieren otras experiencias nuevas, lo que beneficia a Toledo en cuanto a que es un destino característico de historia y naturaleza.

Todos los retos anteriores necesitan de que el gobierno de Toledo ofrezca gran apoyo, con actuaciones como: habilitar nuevos productos para aprovechar la naturaleza, ampliar la protección de los monumentos y naturaleza para conseguir aumentar la oferta de calidad, y además de esto, aumentar las frecuencias en el transporte público para llegar a más turistas.

#### **5.3.4. FO (Estrategias ofensivas)**

Toledo se conecta con Madrid en solo 56 minutos si se coge la vía A-42, por eso algunos turistas de Madrid también pueden consumir en Toledo. Los turistas chinos cada vez más atraídos por la historia y naturaleza buscan destinos de este tipo.

### **6. ESTRATEGIAS**

#### **6.1. Estrategia de supervivencia: Conseguir más pernoctaciones**

Una de los aspectos más importantes que deben tener en cuenta las instituciones locales si quieren aumentar la duración de las estancias en la ciudad, es conseguir convencer a los visitantes para que pernocten en la ciudad en lugar de hacerlo en otro destino cercano. Para ellos sería recomendable ofrecer a los turistas ciertos incentivos como actividades nocturnas que pueden incluir eventos como conciertos, exposiciones al aire libre o espectáculos de luz y sonido. Igualmente, se hace necesario aumentar el número y la frecuencia de trayectos en autobús y tren que conecten la ciudad con Madrid y también con otras ciudades cercanas. Todo ello debe ir acompañado evidentemente por una mejora de la oferta hotelera más adaptada a las necesidades específicas de cada tipo de turista.

<b>Estrategia de supervivencia: Conseguir más pernoctaciones</b>	
<b>ACCIONES</b>	<b>ENTIDAD</b>
Ofrecer más calidad en el turismo	Ayuntamiento

Proponer nuevos productos para la noche como poner algunos programas de espectáculo de luz que anima a más turistas a quedarse en Toledo por la noche.	Ayuntamiento
Aumentar la frecuencia de viajes en autobús y tren a Madrid y otras ciudades.	Ayuntamiento y empresas que se encargan de diseñar las rutas

**Tabla II (Fuente: Elaboración propia)**

## **6.2. Estrategia de supervivencia: Establecer un norma para los hoteles y restaurantes**

Como ya hemos apuntado, un aspecto fundamental para conseguir que los turistas de origen chino alarguen sus estancias consiste en ofrecer experiencias más personalizadas y adaptadas a este tipo de turistas en los establecimientos hoteleros. En este sentido, resultaría muy beneficioso poder con con diversas opciones de pago que no se reduzcan a la tarjeta de crédito o el efectivo. En el país asiático es muy habitual pagar todo tipo de servicios con aplicaciones disponibles en cualquier teléfono móvil como Alipay o Wechat. Por otro lado, sería muy positivo contar las páginas web y la información de contacto de los hoteles traducidas al chino, al menos de forma parcial. De la misma manera, sería importante contar con la guía de uso de las instalaciones y el menú del restaurante también traducidos al chino. En la misma línea irían otras iniciativas como la creación de cursos por parte del Ayuntamiento y otras instituciones para formar al personal que trabaja en los hoteles para que puedan ofrecer un mejor servicio a este tipo de visitantes que podría ir acompañados de cursos de idioma chino básicos y enfocados a la actividad turística. Por último, otra iniciativa que podría ser muy provechosa consistiría en la creación de una marca de calidad que certifique que un determinado establecimiento dispone de servicios adaptados a los visitantes chinos y de la documentación traducida a su lengua.

<b>Estrategia de supervivencia: Establecer una norma para los hoteles y restaurantes</b>	
<b>ACCIONES</b>	<b>ENTIDAD</b>
Ampliar la forma de recibir dinero, no solo con tarjeta o en efectivo, sino también poder utilizar Alipay para los turistas chinos	Organización de hoteles y restaurantes Ayuntamiento Banco

Contar con una guía del hotel y menú en chino. Organización de hoteles y restaurantes	Los hoteles y restaurantes
Poner una certificación para mejorar la calidad de servicio	Ayuntamiento junto con una empresa especializada en comunicación.
Abrir algunos cursos para los hoteles y restaurantes para conocer las costumbres de los turistas chinos	Ayuntamiento Las organizaciones de los hoteles y restaurantes.
Fomentar el aprendizaje del idioma, en este caso sobre todo chino	Cada hotel y restaurante
Tener las páginas de internet, de hoteles y restaurantes en chino	Cada hotel y restaurante

**Tabla III (Fuente: Elaboración propia)**

### **6.3. Estrategia de reorientación: Aprovechar más los recursos naturales**

Tampoco conviene desdeñar la importancia de aprovechar de la forma adecuada los recursos naturales de los que dispone la ciudad. En el caso de Toledo el entorno natural es privilegiado, pues dispone de importantes zonas verdes en el mismo centro de la localidad entre las que destaca la senda ecológica que recorre la ribera del Río Tajo desde el puente de Alcántara hasta el de San Martín y se extiende más allá llegando a otras zonas como el Palacio de Galiana. En este sentido, el Ayuntamiento junto a otras empresas dedicadas al turismo de naturaleza y aventura podrían fomentar la creación de más actividades y cursos que puedan ofrecer nuevas opciones en este aspecto a los turistas. Algunos ejemplos de esto podrían ser cursos de escalada o visitas guiadas en bicicleta por la senda ecológica. Nuevas actividades de creación reciente como la tirolesa que cruza el Río Tajo a la altura del puente de San Martín parecen querer ir en esa línea. Igualmente, teniendo en cuenta el gran número de miradores y puntos panorámicos con los que cuenta la ciudad sería recomendable la instalación de nuevos prismáticos de uso público que permitan a los visitantes admirar el paisaje en toda su plenitud.

<b>Estrategia de reorientación: Aprovecha más los recursos naturales</b>	
<b>ACCIONES</b>	<b>ENTIDAD</b>



Promover deportes en la naturaleza	Ayuntamiento juntos con los empresas de deporte
Añadir unos prismáticos en los miradores para mejorar las vistas	Ayuntamiento

**Tabla IV (Fuente: Elaboración propia)**

#### **6.4. Estrategia ofensiva: Crear un producto diferenciado al de otras zonas**

A la hora de atraer a nuevos turistas a la ciudad resulta fundamental crear un producto diferenciados al de otras zonas que ofrezca posibilidades que aún no han sido explotadas por otras localidades del entorno. A este respecto, convendría aprovechar mejor el rico patrimonio histórico y cultural de la ciudad para atraer a un número mayor de estudiantes chinos que quieran cursar partes de su formación en Toledo. Para ello resulta imprescindible la colaboración del Ayuntamiento con la Universidad de Castilla La Mancha y otras instituciones públicas y privadas. Como hemos podido comprobar, a pesar de todas las posibilidades con las que cuenta la ciudad en este aspecto, sigue siendo bastante desconocida aún para la gran mayoría de estudiantes universitarios chinos. Otras iniciativas importantes y que ya se han esbozado más arriba consistirían en la creación de una marca de calidad turística específica para el turismo chino que certifique un cierto grado de excelencia en sus servicios destinados a este tipo de turista y el parovechamiento de los recursos naturales e históricos mediante la creación de nuevas actividades de las que la tirolina urbana de Fly Toledo puede ser un buen ejemplo.

<b>Estrategia ofensiva: Crear un producto diferenciado de otras zonas</b>	
<b>ACCIONES</b>	<b>ENTIDAD</b>
Utilizar los recursos culturales e implementar productos para atraer más estudiantes a Toledo	Ayuntamiento Universidad de Castilla La Mancha
Implementar algunos certificado similares a la marca Q	Ayuntamiento
Aprovechar los recursos naturales junto con los recursos históricos como Fly Toledo	Ayuntamiento

**Tabla V (Fuente: Elaboración propia)**

### 6.5. Estrategia defensiva: Mantener el posición de destino cultural e histórico

Esta estrategia resulta fundamental si se quiere mantene el estatus de Toledo como un destino cultural e histórico de primera fila. En este sentido, resulta de vital importancia tener actualizada la página web y las redes sociales de la ciudad todo el año con el objetivo de que los potenciales viajeros puedan conocer de primera mano la actualidad del destino.

Estrechamente relacionado con esto estaría la publicación de folletos y catálogos o bien traducidos al chino, o bien creados directamente para este tipo de visitantes que podrían incluir además de informaciones generales para la ciudad, por ejemplo un listado de los hoteles y restaurantes en los que puedan ser atendidos en su idioma o una relación de los restaurantes y bares que ofrecen comida china. De la misma manera, sería muy positivo que al menos los monumentos más importantes de la ciudad contaran con explicaciones y textos en chino. Por último es muy importante cuidar y proteger el patrimonio artístico y cultural por lo que periódicamente se hacec recomendable clausurar determinados monumentos para proceder a su restauración, preferiblemente en temporada baja. Un ejemplo reciente de estas acciones lo constituyen las labores llevadas a cabo en los últimos años para restaurar la torre de la Catedral de la ciudad.

<b>Estrategia defensiva: Mantener el posición de destino cultural e historico</b>	
<b>ACCIONES</b>	<b>ENTIDAD</b>
Actualizar las redes sociales y la página web todo el año	Las empresas de comunicación y apoyo del ayuntamiento
De vez en cuando cerrar algunos monumentos para renovarlos y protegerlos	Ayuntamiento
Publicación de folletos y catálogos.	Ayuntamiento
Tener traducciones al chino en las guías de los monumentos	Ayuntamiento

**Tabla VI**

### 6.6. Producto para los turistas chinos

Como ya hemos visto en las encuestas y los datos de otros artículos, este trabajo ofrece un paquete que se relaciona con el turismo referido a la educación, utilizando algunos proyectos para atraer a más tipos de turistas chinos. Este paquete se dirige a aprovechar las nuevas

tendencias existentes, como por ejemplo ese aumento de los turistas chinos muy elevado en los últimos años y considerar que China es un país que está envejeciendo y que los turistas chinos quieren experiencias únicas etc.

Toledo como uno de los destinos turísticos más populares, cada año atrae a muchos turistas chinos, pero como ahora la planificación de unas vacaciones necesita coordinarse con la rutina laboral, es decir que los turistas chinos quieren visitar lo más posible en poco tiempo. más destinos, por eso hay que proponer actuaciones para prolongar su estancia en Toledo.

<b>Turismo de educación y cultura</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2 noches de estancia en Hotel con 4 estrellas en el casco histórico: 90 euros</li> <li>● Pensión completa (gastronomía típica local): 54 euros</li> <li>● Clase de la historia de Toledo (40 minutos cada día): 40 euros</li> <li>● Tren turístico (45 minutos): 7 euros</li> <li>● Visita a los monumentos de las tres culturas (Catedral, mezquita, sinagoga, Monasterio de San Juan de los Reyes etc.): 35 euros</li> <li>● Clase de cocina la comida típica de Toledo (1 plato y 1 dulce): 35 euros</li> <li>● Visita la universidad de Castilla La Mancha</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2 noches de estancia en una familia local incluida Pensión completa (gastronomía típica local): 160 euros</li> <li>● Clase de la historia de Toledo (40 minutos): 40 euros</li> <li>● Autobús turístico (una vez): 20,50 €</li> <li>● Visita a los monumentos de las tres culturas (Catedral, mezquita, sinagoga, Monasterio de San Juan de los Reyes etc.): 35 euros</li> <li>● Clase de cocina la comida típica de Toledo (1 plato y 1 dulce): 35 euros</li> <li>● Visita a la universidad de Castilla La Mancha</li> </ul>
<p>Precio total por persona: 261 euros</p>	<p>Precio total por persona: 290 euros</p>

## 7. CONCLUSIONES

La ciudad de Toledo es uno de los destinos turísticos por excelencia del interior del país,

especialmente en lo que se refiere al turismo cultural y monumental. Es difícil encontrar no ya en España, sino en el conjunto de la Unión Europea un centro histórico con semejante riqueza cultural, histórica y artística. Si a este hecho le sumamos el atractivo de ser una de las 15 ciudades Patrimonio de la Humanidad del estado estamos ante un destino consolidado que al mismo tiempo ofrece un gran potencial para desarrollarse todavía más en el futuro. Esto se debe a que además de las visitas tradicionales a los principales monumentos de la ciudad, desde las instituciones públicas y desde organismos turísticos privados están intentando diversificar su oferta turística para abarcar nuevos nichos de mercado. A este respecto, podemos señalar iniciativas para promover la gastronomía local por medio de cursos de cocina regional, talleres de elaboración de dulces típicos o la popular jornada de la tapa. Por otro lado, encontramos también estrategias para promover un tipo de turismo más lúdico y de aventura como cursos de escalada o la nueva tirolina urbana que cruza el río Tajo. Mención aparte merecen las visitas guiadas dirigidas a explicar aspectos muy concretos de la ciudad y que bien podríamos denominar como turismo del misterio o de lo esotérico por ser estos temas los más populares en este tipo de rutas (el Toledo mágico, el Toledo subterráneo, las casas encantadas de Toledo...).

Paralelamente a esta diversificación creciente de la oferta turística, desde la ciudad también se pretende dar mejores y más específicas respuestas a los turistas que visitan la ciudad desde rincones cada vez más lejanos del planeta. En este sentido, destaca especialmente el turismo asiático, y más concretamente el chino, que es uno de los que más ha crecido en los últimos años y de los que suele tener un gasto medio más alto en sus visitas a Europa. Sin embargo, como hemos podido observar a lo largo del presente trabajo, falta un plan estratégico claro que permita aumentar en número de viajeros que visiten la ciudad desde este país y que eleve su grado de satisfacción global tras sus visitas.

En este sentido, resultaría fundamental asegurar un crecimiento en el número de pernoctaciones de los turistas de esta nacionalidad, puesto que según los datos obtenidos, una importante proporción de los viajeros chinos dedican a la visita de la ciudad solo algunas horas. Este hecho viene marcado en parte por la cercanía de la localidad a Madrid y por el tipo de viaje organizado que realizan parte de estos turistas, pero también por otros factores como la escasez de información en su propio idioma, la inexistencia de servicios centrados en dar respuesta a sus necesidades específicas o la falta de facilidades de pago con los medios más populares en el país asiático como Alipay o Wechat.

En relación con esto, podemos destacar el hecho de que cada vez un número mayor de los turistas chinos viajan a la ciudad de forma independiente o en pequeños grupos, lo que hace cada vez más necesaria la comunicación directa con la población local. Teniendo en cuenta este hecho resultaría prioritario dedicar recursos a la formación de guías turísticos oficiales que dominen el chino, así como parte del personal de las oficinas turísticas, ya que una parte importante de estos turistas no conoce el español ni domina tampoco el inglés con la suficiente soltura. Lo mismo ocurre con el personal que atiende a estos turistas en determinados establecimientos hoteleros o tiendas de souvenirs. Sería muy recomendable que contaran al menos con un empleado con nociones del idioma chino para poder prestar un mejor servicio a estos clientes. Como primer paso sería importante que el turista chino pudiera al menos disponer de la información necesaria para su visita en propia lengua. En este sentido, resultaría prioritario que al menos parte de los contenidos de los folletos turísticos, las informaciones de los establecimientos hoteleros o incluso las cartas de algunos restaurantes estuvieran disponibles en chino.

Otros aspectos que se podrían ir introduciendo progresivamente serían folletos específicamente destinados a los turistas de esta nacionalidad que podrían incluir entre otras informaciones una lista con los restaurantes que ofrecen comida china o los datos de contacto de los establecimientos hoteleros y de los guías turísticos que pueden ofrecer sus servicios en el idioma nativo de los visitantes. Tampoco resultaría descabellado desde nuestro punto de vista algunas iniciativas como señalar las calles más turísticas con información en chino o promover la celebración de festividades como el año nuevo chino en colaboración con la población que ya reside en la ciudad de origen chino.

En definitiva, como podemos observar, el turismo chino, a pesar del contratiempo temporal provocado por la pandemia global, tiene cada vez más importancia en España y en concreto en algunas ciudades turísticas como Toledo. Queda todavía mucho por hacer para mejorar el servicio y la atención que precisa este tipo de viajero lo que contribuirá sin lugar a dudas a una mayor satisfacción global y a un incremento en el número de visitantes que se acabará traduciendo en un mayor número de pernoctaciones, y por consiguiente en mayores ingresos para el sector turístico de la ciudad.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Ponferrada, M. L. V. (2015). Evolución del turismo en España: el turismo cultural. *International journal of scientific management and tourism*, 1(4), 75-95.
2. García, D. (s. f.). 97 millones de turistas chinos y España solo atrae 250.000. Recuperado 13 de enero de 2020, de [https://www.hosteltur.com/comunidad/003159\\_97-millones-de-turistas-chinos-y-espana-solo-atrae-250000.html](https://www.hosteltur.com/comunidad/003159_97-millones-de-turistas-chinos-y-espana-solo-atrae-250000.html).
3. Li, Y. (2019). Los museos españoles: ¿Son o no un incentivo cultural para los turistas chinos?. *ROTUR. Revista de Ocio y Turismo*, 13(1), 71-80. <https://doi.org/10.17979/rotur.2019.13.1.3436>.
4. Abadie, A. (2019, 5 febrero). Los turistas chinos en 2019: su perfil y cómo llegar a ellos - PXCCom Media. Recuperado 13 de enero de 2020, de <https://pxcom.media/es/blog/los-turistas-chinos-en-2019-su-perfil-y-como-llegar-a-ellos/#:%7E:text=Los%20turistas%20chinos%20representan%20una,una%20agencia%20de%20viajes%20china>.
5. Tomás, D. (2011). El turismo chino en España: la adaptación de destinos turísticos españoles al mercado turístico más grande del mundo. Sevilla: Universidad de Sevilla. Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo. Trabajo de fin de máster.
6. Pastrano, F. (2014, 30 noviembre). ¿Qué buscan los turistas chinos en España? Recuperado 13 de enero de 2020, de <https://abcblogs.abc.es/orientaciones/otros-temas/que-buscan-los-turistas-chinos-en-espana.html>.
7. Becerra, M. (2014, 12 mayo). La imagen de Madrid para el turista chino. Recuperado 14 de enero de 2020, de [https://www.hosteltur.com/comunidad/003143\\_la-imagen-de-madrid-para-el-turista-chino.html](https://www.hosteltur.com/comunidad/003143_la-imagen-de-madrid-para-el-turista-chino.html).
8. NOTICIAS CMM. (2019, 6 febrero). El número de turistas chinos aumenta en Toledo por el Año Nuevo Lunar. Recuperado 22 de enero de 2020, de <https://www.cmmedia.es/noticias/castilla-la-mancha/el-numero-de-turistas-chinos-aumenta-en-toledo-por-el-ano-nuevo-lunar/>
9. FUNDACIÓN GENERAL. (2018, 27 junio). Presentación. Recuperado 22 de enero de 2020, de <http://fundaciongeneraluclm.es/espanol-para-extranjeros/esto/el-programa/presentacion/>

10. ABC.es. (2009, 27 octubre). El campus de Toledo recibe a 28 alumnos de la Universidad de Shangai. Recuperado 25 de enero de 2020, de [https://www.abc.es/espana/castilla-la-mancha/toledo/abci-campus-toledo-recibe-alumnos-universidad-shangai-200910270300-113969292436\\_noticia.html](https://www.abc.es/espana/castilla-la-mancha/toledo/abci-campus-toledo-recibe-alumnos-universidad-shangai-200910270300-113969292436_noticia.html)
11. El Diario. (2014, 29 junio). La UCLM y el Ayuntamiento de Toledo unen fuerzas para fomentar el turismo idiomático. Recuperado 25 de enero de 2020, de [https://www.eldiario.es/castilla-la-mancha/uclm-ayuntamiento-toledo-fomentar-idiomatico\\_1\\_4792160.html](https://www.eldiario.es/castilla-la-mancha/uclm-ayuntamiento-toledo-fomentar-idiomatico_1_4792160.html)
12. Clm24.es. (2019, 12 mayo). Turistas chinos rechazan las cuestras de Toledo y aman hacers e fotos desde templo Jesuitas. Recuperado 20 de febrero de 2021, de <https://www.clm24.es/articulo/toledo/turistas-chinos-rechazan-cuestras-toledo-aman-hacerse-fotos-templo-jesuitas/20190510170453243281.html>
13. Cinco Días. (2015, 16 noviembre). El turista de lujo se abona al descuento del ‘tax-free’. Recuperado 15 de febrero de 2021, de [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2015/11/13/sentidos/1447443397\\_538917.html#:~:text=La%20devoluci%C3%B3n%20del%20IVA%20c rece,compras%20superiores%20a%205.000%20euros.&text=La%20devoluci%C3%B3n%20 del%2021%25%20de,gana%20cada%20vez%20m%C3%A1s%20adptos.](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2015/11/13/sentidos/1447443397_538917.html#:~:text=La%20devoluci%C3%B3n%20del%20IVA%20c rece,compras%20superiores%20a%205.000%20euros.&text=La%20devoluci%C3%B3n%20 del%2021%25%20de,gana%20cada%20vez%20m%C3%A1s%20adptos.)
14. El mundo. (2011, 18 marzo). El aceite de oliva andaluz habla chino | Andalucía | elmundo.es. Recuperado 17 de febrero de 2021, de <https://www.elmundo.es/elmundo/2011/03/18/andalucia/1300478647.html>.
15. Diario de Almería. (2016, 13 octubre). Castillo de Tabernas, en una feria china sobre belleza con Oleospa. Recuperado 17 de febrero de 2021, de [https://www.diariodealmeria.es/finanzasyagricultura/Castillo-Tabernas-feria-belleza-Oleospa\\_0\\_491950837.html](https://www.diariodealmeria.es/finanzasyagricultura/Castillo-Tabernas-feria-belleza-Oleospa_0_491950837.html).
16. Turismo Toledo. (2019, 4 abril). Toledo. Recuperado 24 de febrero de 2021, de <https://turismo.toledo.es/toledo/>
17. Turismo Toledo. (2021a, febrero 18). Áreas naturales. Recuperado 24 de febrero de 2021, de <https://turismo.toledo.es/areas-naturales/>
18. Turismo Toledo. (2021, 18 febrero). Gastronomía. Recuperado 24 de febrero de 2021, de <https://turismo.toledo.es/gastronomia/>

19. ABC disfruta. (2016, 11 mayo). Cinco monumentos históricos que no te puedes perder en Toledo. Recuperado 1 de marzo de 2021, de [https://www.abc.es/espana/castilla-la-mancha/toledo/disfruta/abci-cinco-monumentos-historicos-no-puedes-perder-toledo-201604150926\\_noticia.html#ancla\\_comentarios](https://www.abc.es/espana/castilla-la-mancha/toledo/disfruta/abci-cinco-monumentos-historicos-no-puedes-perder-toledo-201604150926_noticia.html#ancla_comentarios).
20. Turismo Toledo. (2018, 3 mayo). Sinagoga Santa María La Blanca. Recuperado 1 de marzo de 2021, de <https://turismo.toledo.es/museo-monumento-expo/sinagoga-santa-maria-la-blanca/>.
21. Toledo turismo. (2018, 15 enero). Puerta de Bisagra. Recuperado 2 de marzo de 2021, de <https://turismo.toledo.es/museo-monumento-expo/puerta-de-bisagra/>
22. Turismo Toledo. (2019a, marzo 14). Monasterio de San Juan de los Reyes. Recuperado 2 de marzo de 2021, de <https://turismo.toledo.es/museo-monumento-expo/monasterio-san-juan-los-reyes/>
23. Turismo Toledo. (2018a, mayo 3). Iglesia del Salvador. Recuperado 2 de marzo de 2021, de <https://turismo.toledo.es/museo-monumento-expo/iglesia-del-salvador/>.
24. Alonso, J. L. (2019, 22 enero). 12 monumentos que no te debes perder en una visita a Toledo (actualizado 2019). Recuperado 7 de marzo de 2021, de <https://www.leyendasdetoledo.com/12-monumentos-que-no-te-debes-perder-en-una-visita-a-toledo/>.
25. Alonso, J. L. (2017, 29 agosto). Rutas Patrimonio Desconocido en Toledo. Recuperado 7 de marzo de 2021, de <https://www.leyendasdetoledo.com/rutas-patrimonio-desconocido-en-toledo/#:%7E:text=Monumentos%20visitables&text=Las%20Termas%20Romanas%20de%20Iglesia%20mezquita%20de%20El%20Salvador>.
26. La Tribuna de Toledo. (2019, 20 mayo). El mercado turístico chino quiere más promoción de Toledo. Recuperado 30 de abril de 2021, de <https://www.latribunadetoledo.es/Noticia/Z2F1B2D74-DED2-CCEF-DBF318857C33874F/201905/El-mercado-turistico-chino-quiere-mas-promocion-de-Toledo>.
27. Muñoz-Lacuna, J. V. (2020, 31 enero). La alarma por el coronavirus provoca la cancelación de viajes organizados desde China. Recuperado 29 de abril de 2021, de <https://www.ideal.es/sociedad/salud/alarma-coronavirus-provoca-20200131131534-ntre.html>



28. ISSUU. (2012, 27 octubre). Plan de movilidad turística de la ciudad de Toledo. Recuperado 7 de marzo de 2021, de [https://issuu.com/gmarcgaracia/docs/final\\_toledo\\_comprimido](https://issuu.com/gmarcgaracia/docs/final_toledo_comprimido).
29. UNAUTO. (s. f.). Líneas. Recuperado 9 de marzo de 2021, de <https://unauto.es/lineas/>.
30. Turismo Toledo. (2020, 1 diciembre). Toledo City Sightseeing. Recuperado 8 de marzo de 2021, de <https://turismo.toledo.es/ocio/toledo-city-sightseeing/>.
31. Trainvision, T. (2020, 10 septiembre). Tren turístico oficial de la ciudad de Toledo Train vision . Recuperado 8 de marzo de 2021, de <https://www.toledotrainvision.com/>.
32. Costasur. (s. f.). VIAJAR POR CARRETERA A Toledo | Llegar en coche o en autobús. Recuperado 9 de marzo de 2021, de <https://toledo.costasur.com/es/por-carretera.html>.
33. Turismo Toledo. (2021c, febrero 18). Hoteles. Recuperado 9 de marzo de 2021, de <https://turismo.toledo.es/hoteles/>.
34. Turismo Toledo. (2018a, enero 16). Dónde alojarse en Toledo. Recuperado 10 de marzo de 2021, de <https://turismo.toledo.es/donde-alojarse-toledo/>.
35. MILUNA. (2021, 9 marzo). Vive nuevas experiencias con tu hotel burbuja. Recuperado 10 de marzo de 2021, de <https://www.miluna.es/hotel/>.
36. Ayuso, M. (2018, 13 junio). Gastroguía de Toledo: qué comer en la ciudad imperial (y qué restaurantes no debes perderte). Recuperado 10 de marzo de 2021, de <https://www.directoalpaladar.com/turismo-gastronomico/gastroguia-de-toledo-que-comer-en-la-ciudad-imperial-y-que-restaurantes-no-debes-perderte>.
37. Turismo Toledo. (2021d, febrero 18). Oficinas de Turismo. Recuperado 10 de marzo de 2021, de <https://turismo.toledo.es/oficinas-de-turismo/>.
38. DOCPLAYER. (s. f.). Ayuntamiento de Toledo Plan Estratégico Toledo. Recuperado 10 de marzo de 2021, de <https://docplayer.es/13950333-Plan-estrategico-toledo-2020-hacia-una-ciudad-de-toledo-lider-en-gobernanza-ciudadania-y-competitividad.html>.
39. ABC. (2017, 24 octubre). Empresarios toledanos se especializan en turismo chino. Recuperado 15 de marzo de 2021, de [https://www.abc.es/espana/castilla-la-mancha/toledo/gente-estilo/abci-empresarios-toledanos-especializan-turismo-chino-201710241945\\_noticia.html?ref=https://www.google.com/](https://www.abc.es/espana/castilla-la-mancha/toledo/gente-estilo/abci-empresarios-toledanos-especializan-turismo-chino-201710241945_noticia.html?ref=https://www.google.com/)

## ANEXOS

### **Anexo 1: Encuesta sobre el interés de los turistas chinos en viajar a Toledo.**

您现在在中国的哪座城市 ¿Ahora dónde estás?

您认识托莱多么？ ¿Conoces Toledo?

- 认识 Lo conozco
- 不认识 No lo conozco

通过什么认识的托莱多 ¿De qué manera has conocido la ciudad de Toledo?

- 中国社交软件如小红书，微博等. Las redes sociales de China como Xiaohongshu, Weibo etc.
- 国外社交软件如 Instagram Facebook. Las redes sociales extranjeras como Instagram, Facebook
- 旅行社 Agencias de viaje
- 听朋友说过 A través de amigos o familia
- 在电视上看到过 He visto información de Toledo en la televisión
- 在书上看到过 He visto información de Toledo en los libros
- 上学时学到过 Cuando estudiaste en la universidad o la escuela te informacion sobre esta ciudad
- 其他 otras

曾经来过托莱多旅游么？ ¿Has viajado a la ciudad de Toledo?

- 来过 Sí
- 没来过 No

## 如果来过的话

si ya viajaste a Toledo

您同谁来的托莱多？ ¿Con quién has viajado a Toledo?

- 自己 Solo
- 和我的朋友们 Con mis amigos
- 和我的同学或者同事 Con mis compañeros

您是怎么来的托莱多？ ¿Cómo llegaste a Toledo?

- 坐大巴 En autobús
- 开车 condujiste coche
- 火车 El tren

您觉得到达托莱多方便么？ ¿Te parece que es sencillo llegar a Toledo?

- 方便 Sí, es sencillo
- 不方便 No, es complicado

当您来托莱多旅游的时候最喜欢托莱多的什么？ ¿Qué te gusta de Toledo?

- 文化古迹如大教堂 博物馆等 monumentos como la Catedral, museos...
- 美食 la gastronomía
- 靠近马德里 Está cerca de Madrid
- 石子路 las calles empedradas
- 托莱多是个小城市可以一天逛完 Toledo es una ciudad pequeña que se puede visitar en un día

- 其他 otras

您在托莱多待了多久? ¿Cuántos días has estado en Toledo?

- 没住在托莱多 No dormí en Toledo
- 只住了 1 天 dormí en Toledo un día
- 住了 2 到 3 晚 dormí 2 o 3 días
- 住了超过 3 晚 dormí más de 3 días

您是住酒店还是住的类似于爱彼迎? ¿Has dormido en un hotel o en un apartamento como Airbnb?

- 酒店 Hotel
- 类似于爱彼迎 Apartamento Como Airbnb

您不喜欢托莱多的哪点? ¿Qué aspectos de Toledo no le han gustado?

- 门票和食物太贵 El precio de las entradas y de la comida es caro
- 没有太多餐厅 No hay muchas opciones para comer
- 气候不宜人冬冷夏热 El clima no es agradable
- 有许多山坡 Tiene muchas cuestas
- 到达托莱多的交通不便利 Llegar a Toledo es complicado
- 太多旅客 Hay demasiados turistas
- 托莱多人不热情 Los habitantes locales no son muy hospitalarios

来托莱多的这趟旅程每天平均花费多少欧元? ¿Cuánto dinero gastó aproximadamente cada día en su viaje a Toledo?

- 100

- 100-200
- 200-300
- 超过 300 más de 300

如果没有来过的话

si nunca has viajado a Toledo

你想来托莱多旅游么？ ¿Quieres a viajar a Toledo?

- 想 sí
- 不想 No

为什么想要来托莱多旅游？ ¿Por qué quieres viajar a Toledo?

- 喜欢它的文化 Por su cultura
- 离近马德里，顺路来托莱多 Está cerca de Madrid, para aprovechar el tiempo
- 喜欢它的特色美食 Por su comida típica
- 其他 Otro

你会在托莱多几天？ ¿Cuántos días vas a quedarte en Toledo?

- 不会住在托莱多 No voy a dormir en Toledo ningún día
- 1 天 un día
- 2 天到 3 天 dos o tres días
- 超过 3 天 más de 3 días

来托莱多的这趟旅程你打算每天平均花费多少欧元？ ¿Cuánto dinero vas a gastar aproximadamente cada día en su viaje a Toledo?

- 100
- 100-200
- 200-300
- 超过 300 más de 300

您是打算住酒店还是住的类似于爱彼迎? ¿vas a dormir en un hotel o en un apartamento como Airbnb?

- 酒店 Hotel
- 类似于爱彼迎 Apartamento Como Airbnb

A continuación remitimos el link que da acceso a la encuesta original: <https://www.wjx.cn/vj/hCUFcuu.aspx>

## **Anexo 2: Encuesta sobre el interés por conocer la ciudad de Toledo de los residentes chinos en España**

### **有关中国游客对托莱多旅游调查**

Esta encuesta trata sobre el interés de los turistas chinos en viajar a la ciudad de Toledo

您现在在西班牙的哪座城市 ¿Ahora dónde estás?

您认识托莱多么？ ¿Conoces Toledo?

- 认识 Lo conozco
- 不认识 No lo conozco

通过什么认识的托莱多 ¿De qué manera has conocido la ciudad de Toledo?

- 中国社交软件如小红书，微博等. Las redes sociales de China como Xiaohongshu, Weibo etc.
- 国外社交软件如 Instagram Facebook. Las redes sociales extranjeras como Instagram, Facebook
- 旅行社 Agencias de viaje
- 听朋友说过 A través de amigos o familia
- 在电视上看到过 He visto información de Toledo en la televisión
- 在托莱多附近工作或者留学 Estás estudiando o trabajando en una ciudad que está cerca de Toledo

曾经来过托莱多旅游么？ ¿Has viajado a la ciudad de Toledo?

- 来过 Sí
- 没来过 No

如果来过的话

si ya viajaste a Toledo

您同谁来的托莱多？ ¿Con quién has viajado a Toledo?

- 自己 Solo
- 和我的朋友们 Con mis amigos
- 和我的同学或者同事 Con mis compañeros

您是怎么来的托莱多？ ¿Cómo llegaste a Toledo?

- 坐大巴 En autobús
- 先乘飞机到马德里再坐大巴到托莱多 primero en avión a Madrid y luego en autobús hasta Toledo
- 开车 condujiste tu propio coche
- 租车 alquilaste un coche

您觉得到达托莱多方便么？ ¿Te parece que es sencillo llegar a Toledo?

- 方便 Sí, es sencillo
- 不方便 No, es complicado

当您来托莱多旅游的时候最喜欢托莱多的什么？ ¿Qué te gusta de Toledo?

- 文化古迹如大教堂 博物馆等 monumentos como la Catedral, museos...
- 美食 la gastronomía
- 靠近马德里 Está cerca de Madrid
- 石子路 las calles empedradas
- 托莱多是个小城市可以一天逛完 Toledo es una ciudad pequeña que se puede visitar en un día



您在托莱多待了多久? ¿Cuántos días has estado en Toledo?

- 当天去当天回到自己城市 No dormí en Toledo, por la noche volví a mi ciudad
- 只住了 1 天 dormí en Toledo un día
- 住了 2 到 3 晚 dormí 2 o 3 días
- 住了超过 3 晚 dormí más de 3 días

您是住酒店还是住的类似于爱彼迎? ¿Has dormido en un hotel o en un apartamento como Airbnb?

- 酒店 Hotel
- 类似于爱彼迎 Apartamento Como Airbnb

您不喜欢托莱多的哪点? ¿Qué aspectos de Toledo no le han gustado?

- 门票和食物太贵 El precio de las entradas y de la comida es caro
- 没有太多餐厅 No hay muchas opciones para comer
- 气候不宜人冬冷夏热 El clima no es agradable
- 有许多山坡 Tiene muchas cuestas
- 到达托莱多的交通不便利 Llegar a Toledo es complicado
- 太多旅客 Hay demasiados turistas
- 托莱多人不热情 Los habitantes locales no son muy hospitalarios

来托莱多的这趟旅程每天平均花费多少欧元? ¿Cuánto dinero gastó aproximadamente cada día en su viaje a Toledo?

如果没有来过的话

si nunca has viajado a Toledo

你想来托莱多旅游么？ ¿Quieres a viajar a Toledo?

- 想 sí
- 不想 No

为什么想要来托莱多旅游？ ¿Por qué quieres viajar a Toledo?

- 喜欢它的文化 Por su cultura
- 离近马德里，顺路来托莱多 Está cerca de Madrid, para aprovechar el tiempo
- 喜欢它的特色美食 Por su comida típica
- 其他 Otro

你会在托莱多几天？ ¿Cuántos días vas a quedarte en Toledo?

- 不会住在托莱多 No voy a dormir en Toledo ningún día
- 1 天 un día
- 2 天到 3 天 dos o tres días
- 超过 3 天 más de 3 días

A continuación remitimos el link que da acceso a la encuesta original: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc4KN7kVHVKvaUj0mTPAvOv-XxzmCGPU6w9Q6HmKi7w4-sPqw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc4KN7kVHVKvaUj0mTPAvOv-XxzmCGPU6w9Q6HmKi7w4-sPqw/viewform?usp=sf_link)

### Anexo 3: Encuesta para los hoteles de la ciudad de Toledo sobre el turismo chino y asiático en sus establecimientos.



Yuchi Qingyun

Jue 08/10/2020 18:00

Para: reservas@eurostarspalaciobuenavista.com



Estimado responsable del hotel,

Me llamo Yuchi Qingyun, soy una estudiante de master de turismo de la universidad de A coruña. En estos momentos estoy haciendo mi TFM sobre el turismo chino y asiático en la ciudad de Toledo y por este motivo me pongo en contacto con usted para preguntarle si usted tiene algunos datos sobre los visitantes asiáticos que visitan su hotel sobre todo en el caso de los chinos. Me interesaría conocer datos como el tiempo medio de estancia, si viajan en grupo o de forma individual,etc.

Muchas gracias por su atención.

Un saludo cordial,

Yuchi Qingyun

## Anexo 4: Respuestas de algunos de los hoteles consultados sobre el turismo chino y asiático en sus establecimientos.

**RM** Reservas Cigarral de las Mercedes ...  
 Para: Yuchi Qingyun  
 Vie 09/10/2020 10:37

Buenos días Yuchi,  
 Siento decirte que no te podemos ofrecer estos datos pero los puedes obtener en el Instituto Nacional de Estadística.

Un saludo,  
 María

**AB** Aurora Bejerano ...  
 Para: Yuchi Qingyun  
 Lun 12/10/2020 11:28

Buenos días Yuchi,

Te doy datos sobre el año 2019, ya que este no tenemos registros.

En la siguiente tabla vas a encontrar el nº de habitaciones reservadas según segmentación.

Datos ENERO - 19 hasta DICIEMBRE - 19												
Segmentación	Jan 19	Feb 19	Mar 19	Abr 19	May 19	Jun 19	Jul 19	Ago 19	Sep 19	Oct 19	Nov 19	Dic 19
GRUPO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INDIVIDUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Sobre la estancia media se sitúa en 1,7

Un saludo

**Aurora Bejerano**  
 Hotel San Juan de los Reyes  
 Rte. La fábrica de Harinas  
 C/ Reyes Católicos, 5. 45002 Toledo  
 T: (34) 925 28 35 35  
 E-mail:  
[direccion@hotelsanjuandelosreyes.com](mailto:direccion@hotelsanjuandelosreyes.com)

**RB** reservas Eurostars Palacio Buenavista ...  
 Para: Yuchi Qingyun  
 Jue 08/10/2020 18:29

Buenas tardes

Al margen de la situación actual, normalmente los huéspedes procedentes de asia oriental vienen en grupos haciendo un tour por varias ciudades de España y pernoctan una noche en nuestro hotel. Como te indico, en su mayoría son grupos, pero también recibimos clientes individuales que pernoctan entre 1 y 2 noches, muchos de ellos de viaje de luna de miel.

Espero que la información proporcionada sea de utilidad.

Gracias

CONCHI GALVEZ  
 Departamento de Reservas  
[reservas@eurostarspalaciobuenavista.com](mailto:reservas@eurostarspalaciobuenavista.com)  
 C/Concilios de Toledo, 1 - 45005 Toledo - España  
 Tel. +34 925 289 800 / Fax +34 925 289 828

**HT** Hotel Zentral Mayoral Toledo ...  
 Para: Yuchi Qingyun  
 Jue 08/10/2020 18:57

Buenas tardes

No puedo darle mucha información al respecto. El mercado oriental, chino en este caso, calló empicado hace unos años. Los pocos clientes orientales que hemos recibido en nuestro establecimiento han venido por su cuenta, individualmente. La mayor parte del mercado oriental lo recoge Madrid como capital. Lamento no poder ser de mas ayuda.

Miguel Angel  
 Dpto. Recepción

**HI** Hotel Santa Isabel ...  
 Para: Yuchi Qingyun  
 Jue 08/10/2020 21:03

Buenas noches,

Normalmente viene solos o en pareja, suelen estar de 1 a tres días. Alguna vez hemos tenido algún grupo de varias habitaciones pero no es lo habitual. Espero todo te vaya bien. Saludos.

María Lourdes Menchero Pérez  
 Directora



C/ Santa Isabel, 24 (junto a la catedral)  
 45002 Toledo (España)

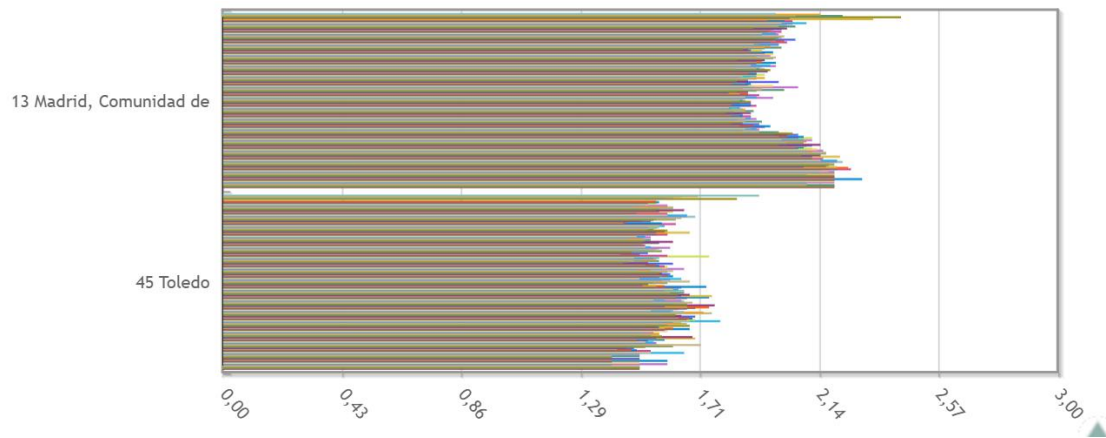
**Anexo 5: Líneas de autobuses urbanos en la ciudad de Toledo.**

	Desde la zona nueva al casco histórico	Desde las afueras de la ciudad al casco histórico	Desde las afueras de la ciudad a la zona nueva de la ciudad	Solo para el casco historico	Solo para las afueras de Toledo
L1	Zocodover - Buenavista				
L2	Plaza del Conde - Buenavista				
L3		Zocodover - Valparaíso - La legua			
L5	Zocodover - Santa Bárbara				
L10		Zocodover - Azucaica			
L14		Gerardo Lobo - Cementerio - Abadía			
L41	Zocodover - Avda. Irlanda				
L42	Gerardo Lobo - Calle Alemania (por campus)				
L61		Zocodover - Sta. María de Benquerencia (Centro)			
L62		Zocodover - Sta. María de Benquerencia (Sur)			
L71		Zocodover - H. Virgen del Valle			
L72		Gerardo Lobo - Olivilla - Ctra. Navalpino			
L81	Estación Bus - H. Tres Culturas				
L82		Estación Bus - H.N.			

		Paraplégicos			
L91			Benquerencia - Buenavista		
L92			Ambulatorio - Benquerencia		
L93			Benquerencia - Buenavista		
L94		Gerardo Lobo - Santa Bárbara - Benquerencia			
L12				Cornisa-Plaza del Conde	
LB1	Zocodover - Buenavista				
LB2		Zocodover - Benquerencia			
LB3					Benquerencia - Palomeros - Valp. - Legua
LB4		Zocodover - Azucaica			
L511	Zocodover-H. Provincial-Sta. Bárbara Directo				

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos facilitados por UNAUTO. (s. f.).

## Anexo 6: Comparativa de la estancia media en Toledo y Madrid entre los años 1999 y 2020



Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera del Instituto Nacional de Estadística

## AGRADECIMIENTOS

Cursar este máster ha sido un verdadero camino de aprendizaje que me ha ayudado a formarme no solo como especialista en destinos y productos turísticos sino también a crecer como persona. Por ese motivo, en la realización del presente trabajo he tratado de poner en práctica todos los conocimientos y aptitudes que he ido adquiriendo a lo largo de más de un año de estudios. Por eso, resulta de justicia que agradezca en estas líneas a todos los profesores del máster su actitud y dedicación en las clases. Todos y cada uno de ellos me han aportado algún conocimiento útil que de una manera u otra ha sido relevante en la realización de este TFM. Me gustaría hacer una mención especial a José Atilano Pena López debido a que en sus asignaturas aprendí a realizar un análisis de destinos interior y exterior y también adquirí los conocimientos para elaborar un DAFO. Estos dos aspectos son muy importantes en la estructura de mi trabajo y por eso querría agradecer especialmente sus enseñanzas y su paciencia.

Como no podría ser de otra manera, debo dedicarle un apartado específico a mi tutora Iria Caamaño Franco en estos agradecimientos porque sin ella, simplemente, este trabajo no hubiera sido posible. Me gustaría darle las gracias por todo lo que ha hecho por mí para que este trabajo salga adelante y por todos los consejos que tan pacientemente me ha brindado. Su colaboración ha sido de vital importancia para fijar la estructura de mi trabajo y terminar de determinar el enfoque que era más adecuado en cada apartado del mismo. También me gustaría agradecerle la valiosa información que me ha proporcionado sobre determinados temas relacionados con el turismo asiático en España.

Debo dar las gracias también a todos mis compañeros del máster, puesto que también he aprendido mucho trabajando y colaborando con ellos en las diversas materias del máster. Creo firmemente que el aprendizaje cooperativo es una de las formas más eficaces y bellas de aprender y en ese sentido, todos los compañeros con los que he tenido la suerte de colaborar me han aportado importantes enseñanzas y conocimientos.

No sería justo finalizar este apartado sin darle las gracias de corazón a toda mi familia. Todos ellos han estado apoyándome y ayudándome con sus ideas y consejos durante el proceso de elaboración del presente TFM. En este sentido, quiero agradecer especialmente la generosidad de mis padres que se han esforzado durante todo este tiempo para que yo pueda finalizar mis estudios y realizarme como persona. Debo darles las gracias por su inestimable



comprensión y afecto durante estos meses, dado que sin ellos nada de esto hubiera sido posible.

Para acabar me gustaría expresar mi sincero agradecimiento a la Universidade da Coruña y a la dirección del máster por haberme brindado la posibilidad de cursar aquí mis estudios durante este año y medio que ya nunca olvidaré.