

GUÍA DE ATENCIÓN AL TURISTA INDIO



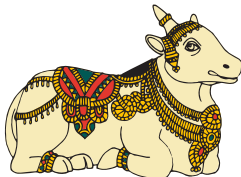
Ministerio de Turismo
Presidencia de la Nación

PERFIL DEL TURISTA INDIO

Desde que en 1990 India se abrió al mercado, su economía se ha convertido en la quinta más potente del mundo y ha aflorado una nueva clase media en expansión ávida de objetos de consumo.

Según el estudio de la consultora McKinsey “El pájaro de oro” ha aumentado el consumo por parte del mercado indio. Si bien en 2005 el segmento de la población suponía únicamente un 5% (50 millones) del total, en 2025 superará el 41% (583 millones de personas).

Idioma Inglés



31% de los indios son vegetarianos.

9% no come carne pero sí lácteos.

No comen carne de vaca porque es sagrada.

Edad promedio 34 años.

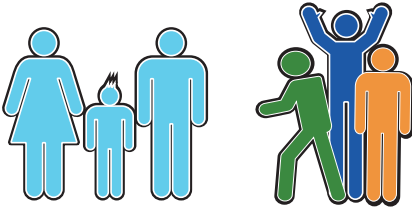


Realizan viajes organizados.



El factor precio es lo que más influye en la elección.

Viajan en familia o en grupos de amigos generalmente compuestos por hombres.



Estancia: Suelen viajar en mayo/junio o diciembre.



Evalúan para decidir visitar un destino:

- La posibilidad de vivir experiencias nuevas.
- Clima amigable.
- Desean ver monumentos emblemáticos.
- Eventos deportivos: fútbol.
- Comprar marcas internacionales.
- Experiencias culturales.
- La hospitalidad de su gente.

A la hora de promocionar a la Argentina en el mercado indio es importante priorizar:

- Las regiones con ciudades capitales históricas.
- Patrimonios de la humanidad.
- Rutas del vino.
- Turismo de alta gama.
- Turismo aventura.
- Destinos sede de eventos deportivos.
- Destino de compras.
- Los turistas provenientes de India precisan visa.



CARACTERÍSTICAS DE LA CULTURA INDIA

- Son muy tradicionales, si bien conviven en India la tradición y la modernidad.

- Su aseo personal es muy importante, lo asocian a la pureza.

- El baño (snan) es el rito purificador por excelencia, tras el baño el indio realiza una puja u oración matutina.

- Existen distintos rituales de limpieza e higiene en los hogares indios.

- El hogar es un espacio sagrado, se descalzan al entrar.

- Se barre y se limpia frecuentemente.

- En contraste con su higiene personal, en los espacios públicos se arroja todo sin problema, en sus ciudades es poco común ver tachos de basura.

- Comen sólo con la mano derecha.

- La mano derecha es considerada limpia (con ella se saluda, se come, se paga), mientras la izquierda solo se usa para limpiarse luego de ir al baño.

- El saludo hacia los occidentales se hace con la mano al mismo tiempo que se utiliza una pequeña inclinación con la cabeza como muestra de respeto.

- Suelen arrodillarse ante los ancianos y tocar sus pies como señal de respeto.

- Comprenden que los extranjeros se rigen por otras costumbres pero un intento de congeniar con las costumbres indias es muy apreciado.

- Es costumbre entre los indios saludarse diciendo “namaste”, uniendo las manos frente al pecho bajo las mejillas.

- Las muestras de afecto como darse la mano o abrazarse son consideradas impropias entre un hombre y una mujer, no ocurre lo mismo entre personas del mismo sexo.

- El Bindi es un símbolo cultural de connotaciones religiosas que señala la prosperidad y la vida conyugal, es un punto color rojo que utilizan las mujeres en el entrecejo.

- Vestir ropa de cuero es una ofensa.

- Silbar es considerado poco correcto y aceptable.

- Agarrarse la oreja es signo de sinceridad o arrepentimiento.

- Hacer cualquier tipo de guiño es percibido por ellos como signo de proposición sexual o puede ser considerado un insulto.

- Los indios no son puntuales.

- Nunca se debe “dar las gracias” ya que es visto como una forma de pago y mal gesto.

- Sus procesos de negociación pueden ser muy lentos.

GASTRONOMÍA INDIA

La alimentación es sin duda una de las vías a través de las que puede verse reflejada la cultura india. Así, las costumbres culinarias forman un conjunto muy variado, resultado de la diversidad cultural que ha ido enrique-

ciendo el país durante siglos. Los sabores de la India se relacionan estrechamente con el uso de especias, así como verduras. Entre los ingredientes básicos, destacan el arroz, el atta o harina de trigo integral elaborada

a base de pan, y las legumbres, de las que existen hasta cinco variedades diferentes: la chana (garbanzo), el toor (garbanzo indio), el urad (lenteja negra) y el mung (soja verde). Destaca asimismo el curry, condimento que actualmente se ha expandido alrededor de todo el mundo. Entre las variedades de curry más populares, destaca el Vindaloo, conocido también como rey de los curris. El cordero y el pollo abundan en general, mientras que la carne de vaca está prohibida.

ALGUNOS PLATOS TÍPICOS

Curry Saag



Madrás

Lassi



Achars

Rotis

Chapatis



Thali



FECHAS FESTIVAS DE INDIA

TIEMPO DE COSECHA EN EL SUR DE LA INDIA	PUESTA EN MARCHA DE LA CONSTITUCIÓN INDIA	DÍA DE OFRENDAS Y VIGILIA	FESTIVAL DEL ELEFANTE
13 al 15 de enero	26 de enero	20 de febrero	7 de marzo

FESTIVAL DE LA PRIMAVERA	DÍA DE LA MADRE	CELEBRACIÓN DE LOS LAZOS	DÍA DE LA INDEPENDENCIA	DÍA DEL MAESTRO
8 de marzo	3 de abril	2 de agosto	15 de agosto	5 de septiembre

CELEBRACIÓN DE LAS ESPOSAS EN NEPAL	HALLOWEEN	DÍA DEL AÑO NUEVO HINDÚ	DÍA DEL NIÑO
18 de septiembre	31 de octubre	13 de noviembre	14 de noviembre
	NAVIDAD	KUMBA MELA (CADA 12 AÑOS)	
	24 de diciembre	última: 2010	

HISTORIA DE LA CULTURA

La India es el segundo país más poblado del mundo y el séptimo en extensión territorial. Alberga tesoros naturales y culturales de primera magnitud, es un país apasionante y complejo, siendo una de las culturas más vibrantes y místicas que existen en la actualidad.

Es una gran mezcla cultural que ha absorbido tendencias de países vecinos, creando una majestuosa dinámica cultural heterogénea que se ve reflejada en aspectos que van desde la religión, el arte, la arquitectura, su gastronomía y sus costumbres.

Esta cultura lleva milenios ofreciendo tradiciones, las cuales se remontan al Rig-Veda, el texto más antiguo de la India, del siglo XV a.C. Tras invasiones islámicas y la dominación de los países occidentales, la India se vió influenciada por diversas culturas, pero manteniendo su esencia y sus tradiciones.

La historia antigua de la India se divide en el período Védico y en el período Brahámanico. El primero es el más antiguo del año 3000 a.C., cuando la civilización de los drávidas tenían una cultura desarrollada, con la industria

del bronce, agricultura y pequeñas comunidades, además de una religión politeísta.

El período Brahámánico llegó cuando los brahmanes, una casta de la zona del mar Caspio dominaron los territorios creando pequeños reinos, no obstante, tras su principal dominio y su despotismo, el pueblo se rebeló y dio lugar al Budismo. La historia más actual habla de invasiones de diversas culturas, desde los persas a los árabes, portugueses o ingleses.

El sistema de estratificación social es el de las castas, que deriva directamente del hinduismo, la principal religión de la India. La misma nos enseña que los humanos han sido creados de las diferentes partes del cuerpo del Dios Brahmá. En la actualidad, las castas están suprimidas de forma legal, pero se mantienen debido a los usos, costumbres y arraigos que tienen dentro

de la sociedad.

Las castas existentes son 5:

Brahmanes (sacerdotes).

Kshatriyas (guerreros y gobernantes).

Vaishyas (artesanos y comerciantes).

Sudras (campesinos y gente trabajadora).

Parías (indigentes).

La religión es una parte muy importante de su cultura, hoy en día hay cuatro religiones de origen indio o dhármicas:

El Hinduismo es la religión más popular, y la tercera más grande del mundo, dentro de ella hay muchas escuelas y tradiciones diferentes, esta religión sigue la tradición de las castas. Sus principales dioses son Rama, Shivá, Visnú, Krisná y Kali.

El Budismo la quinta más importante del mundo, fundada por Sidarta Gautama, hijo del rajá del reino de Sakias, el cual renunció a

todo y se hizo mendigo, haciéndose llamar Buda, que quiere decir “El Iluminado”. Se basa en la práctica del bien, de la caridad, el amor y otras virtudes y no es teísta.

El Yainismo similar al Budismo.

El Sijismo una religión monoteísta a medio camino entre el Islamismo y el Hinduismo.

Mohandas Karamchand Gandhi ayudó al pueblo de la India a conseguir su independencia del gobierno colonial inglés a través del principio de la no violencia o resistencia pacífica. Gandhi se quedó en Sudáfrica 20 años luchando por los derechos del pueblo indio. Durante su estancia en esa región, Mohandas junto con su esposa y sus 4 hijos creó una escuela para enseñar y practicar la ideología que fuera eje de su existencia.

Decidido a ganar la lucha, hizo voto de castidad, se sometió a rigurosos ayunos y renunció a

las ropas europeas, tejiendo un manto con sus propias manos; atuendo que más tarde lo llevaría a ser reconocido y admirado en cualquier parte del mundo.

En 1915, Gandhi regresó a la India para realizar trabajos en defensa de las clases humildes y la búsqueda de independencia del país. Basado en el principio de la no cooperación y desobediencia civil, en 1919 inició la campaña de la Satyagraha “fuerza de la verdad”, contra el gobierno inglés, dicho movimiento le valió el título de Mahatma “alma grande”.

Fue asesinado a quema ropa y de cuatro balazos en Delhi, por Vinayak Nathura Godse, mientras se dirigía a su habitual rezo de la tarde. Es indudable su legado cultural y la gran enseñanza que dejó a la humanidad que trasciende a todas las generaciones.

RECOMENDACIONES ESPECIALES

- Asegurar la limpieza e higiene – esto es primordial -
- Saludar con el tradicional “namaste”.
- La comida es importante, la mayoría son vegetarianos, y necesitan esta necesidad cubierta.
- Descartar de las comidas la res y el cerdo.
- Comida adaptada para niños, les gusta mucho las especias, el picante es una buena opción.
- Es importante la comunicación, preferentemente deben ser atendidos por alguien que hable inglés.
- Trato personalizado y buen servicio, valoran mucho el buen trato y en base a esto recomiendan el destino y sitios.
- Negocian mucho, son sensibles a los precios.
- El vegetariano no come carne, pescado ni huevo.
- Existe otro concepto en cuanto a la comida denominado Jain, son los vegetarianos que además no comen cebolla ni ajo.
- Suelen madrugar por lo que se recomienda adelantar horarios de desayuno, almuerzo y cena.
- Prefieren los buffets ante las comidas formales.
- Toman mucho té, valoran los establecimientos que lo ofrecen.
- Si bien disfrutan probando otro tipo de comidas, generalmente buscan comida india o sabores parecidos.
- Es importante llamarlos personalmente para alguna cita, suelen ser olvidadizos.
- En un contexto de visitas formales, por negocios, se recomiendan reuniones cortas.
- En reuniones largas se recomienda realizar pausas o descansos.
- Las invitaciones se envían con buen tiempo de antelación.

- No suelen preguntar si no comprenden algo, por eso se les debe dar instrucciones claras y específicas.
- Los regalos no se envuelven ni en blanco ni negro, se recomienda el amarillo, rojo y verde.
- No regalar productos de piel animal.
- Los negocios son preferibles tratarlos durante la cena y no en un almuerzo.
- Les gusta hablar de la cultura india, la familia y el cricket.
- Es importante realizar el seguimiento de una reunión por email.
- Prefieren la videoconferencia a una llamada telefónica, ya que el lenguaje corporal ayuda al entendimiento. Por ejemplo, para decir “sí” a menudo sonríen y mueven la cabeza de un modo similar a los occidentales cuando decimos “no”, para los indios es signo de comprensión.
- La jerarquía es muy importante.
- Si se desea comunicar con un colega se debe ir a través de su jefe.
- Tomar en cuenta a la hora de hacer negocios la diversidad religiosa existente en India.
- Para cualquier establecimiento en general que reciba a este turista, hay un concepto importante que es el tiempo. En este sentido en occidente el “tiempo es dinero”, en India el “tiempo es eterno” por lo que es preciso encontrar un punto medio.
- Si un indio ha dicho “Yes o yeah”, quiere decir que está escuchando pero no que está de acuerdo o que ha entendido.
- Comprender si un indio ha dicho que “no”, suelen decir “no” devolviendo la misma pregunta o respondiendo con un “yes” condicional.
- Respetar la espiritualidad.
- Temas que se deben evitar: religión y pobreza.

FRASES ÚTILES EN INDIO

Hola - *Namaste*

Por Favor - *Pliis*

Gracias - *Shukria*

Si - *Jhaan*

No - *Nahji*

¿Cómo está UD? - *Ap kai jain*

Perdón - *Maf kiyie*

¿Qué? - *Kya*

¿Dónde? - *Kajan*

¿Cómo? - *Kaise*

¿Quién? - *Kaun*

¿Cuánto vale? - *Iska kya dam jai*

Mi nombre es - *Mera man jai*



RECOMENDACIONES

Contar con información disponible respecto a:

Teléfonos y centros de atención médica en los alrededores.

Teléfonos y centros policiales.

Teléfonos, dirección y Web de embajada o servicios consulares según corresponda.

Farmacias 24hs.

Según el perfil del turista, se puede recabar información sobre:

Lugares de interés que haya en la provincia, localidades que tengan que ver con la identidad del turista. Para recabar esta información, se recomiendan las siguientes páginas:

sindit.argentina.tur.ar
yvera.gob.ar

Conocer la cultura, gustos y preferencias del pasajero que

nos visita, ayudará a elegir las mejores opciones que ofrece nuestro país para responder a sus expectativas.

En los casos que no se maneje el idioma, intentemos, por lo menos realizar el primer saludo de presentación en indio. Esto además de indicar un servicio personalizado, generará empatía y confianza. Hagamos que la experiencia sea memorable. Además de las bondades de nuestro país, sus riquezas naturales y culturales, la cor-

dialidad con que lo tratemos, la calidad en el servicio que brindemos y la vocación que demostremos en nuestra labor serán la clave para hacer que su visita sea única, y lo que es más importante... ¡hará que regrese!.

PÁGINAS SUGERIDAS

turismo.gob.ar
argentina.travel
sindit.argentina.tur.ar
yvera.gob.ar

CURSOS GRATUITOS ONLINE SOBRE INDIA

campus.turismo.gob.ar
Campus virtual Ministerio de Turismo.

Consultas:
campusmintur@turismo.gob.ar

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

es.slideshare.net/CristinaMarin4/una-cultura-diferente-la-india?qid=6c49cb20-b430-40e2-aead-39fd68c454b2&v=&b=&from_search=7

jbenlaindia.blogspot.com.ar/2012/03/costumbres-los-mas-limpios-los-mas.html

actualidadviajes.com/la-cultura-hindu

viajejet.com/costumbres-indias

diariodelviajero.com/asia/introduccion-a-la-comida-in-dia-el-thali

es.slideshare.net/liskari12/cultura-hindu-14593650

eripere.com/html/mahatma_gandhi.html.

casaasia.es/noticia/detalle/217248-como-atender-y-tratar-al-turista-indio