



# GUÍA DE ATENCIÓN AL TURISTA INGLÉS

---



Ministerio de Turismo  
Presidencia de la Nación





# PERFIL DEL TURISTA INGLÉS

El Reino Unido es una consolidación de países integrados por Inglaterra, Escocia, Gales e Irlanda del Norte. Los nombres de Reino Unido y Gran Bretaña hace referencia a diferentes países que los integran: Inglaterra, Escocia y Gales.

## Prefieren destinos europeos para salir de vacaciones.



### El turismo VRF:

Son aquellos que viajan para visitar a familiares y amigos.



## Crecimiento de los viajes en familia

Se registran mayores viajes de los baby boomers (+55). Los cambios en el régimen pensional han favorecido la capacidad para tomarse vacaciones.

## Edades

**40**

Es la edad de los turistas que visitaron el extranjero durante el 2014.

**20  
a  
34**

Es la edad de los que están interesados en visitar Sudamérica y Centroamérica.

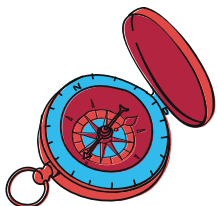
Son también los que visitan destinos más aventureros.



## Vacaciones: 28 días Meses: julio, agosto y septiembre

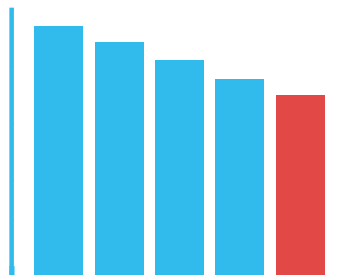
Además se caracterizan por plantificar los viajes con antelación.

**Crece la importancia de las experiencias, buscan conocer y experimentar vivencias locales.**



### **Aumenta el turismo aventura:**

Crece la demanda de experiencias que involucren el descubrimiento de la naturaleza y la cultura a través actividades físicas y el contacto con los locales.



**En 2013, según la OMT, se ubicó como el quinto país de mayor gasto después de China, Estados Unidos, Alemania y Rusia.**

## **EXISTEN 5 TIPOS DE TURISTAS DIFERENTES SEGÚN SU COMPORTAMIENTO DENTRO DEL MERCADO TURÍSTICO:**



### **1. Turista Experimentado (seasoned voyager):**

Tiene experiencia en viajes y se interesa más que nada por los

viajes culturales e históricos. Sabe dónde y cuándo encontrar la mejor oferta. Le interesan destinos intercontinentales. Su edad promedio es de 42 años, planea el viaje con 89 días de anticipación, hace dos viajes internacionales al año y suele viajar en junio.



## 2. Padres que prevén riesgo (Risk - averse parents):

Eligen un destino que sea ade-

cuado para sus hijos, al ser un grupo de personas grande el paquete turístico es su preferido. Toma vacaciones según el calendario escolar (junio-agosto). La edad promedio es de 33 años, planifica su viaje con 80 días de anticipación y hace 1,7 viajes al año.



## 3. Viajero de lujo (luxury relaxer):

Tiene un estilo de vida ocu-

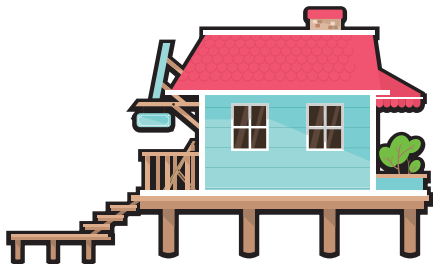
pado y un ingreso por encima de la media. Dadas sus ocupaciones, al momento de viajar elige destinos de sol y playa. Su edad promedio es de 42 años, planifica su viaje con 70 días de anticipación, realiza un promedio de 1,9 viajes internacionales al año y lo hace en los meses de mayo y junio.



## 4. Wealthy Backpackers

Le gusta viajar dentro de un

país, donde por lo general tienen amigos o familiares. Los grupos de mayor edad se interesan en vacaciones aventureras y activas. Tienen una edad promedio de 45 años, anticipan sus vacaciones con 88 días y viajan entre los meses de septiembre y abril.



## 5. Turista tradicional (habitual-tradicionalist):

Representan el 30% de los turis-

tas. Prefiere vacacionar dentro de su país y le interesan las grandes ofertas. Por lo general suelen tener viviendas en otro país y no tiene una temporada definida para viajar. La edad promedio de este turista es de 40 años, planifica su viaje con 52 días de anticipación y realiza un promedio de 2 viajes internacionales al año.

El segmento que mayor propensión tiene para viajar a Sudamérica es el **Seosened Voyager**. Suelen seleccionar hoteles para su estadía, no le da tanta importancia a la aerolínea por la que viaje pero si prefiere que vuele de manera directa. El 61% de este segmento suele reservar de manera online y un 39% offline.

Suelen buscar y verificar información en Internet antes de realizar una reserva.

Están atentos a los comentarios que se realizan sobre algún lugar o destino en las redes.

## ACTIVIDADES PREFERIDAS

- City Breaks.
- Sol y playa.
- Vacaciones all inclusive.
- Montaña y Nieve.
- Viajes para ver eventos musicales.
- Turismo Nautico y Cruceros.
- Turismo aventura.



El Reino Unido es el mercado emisor más grande de Europa para el turismo de observación de aves y el segundo más grande de todo el mundo después de Estados Unidos. Cerca de 3 millones de adultos mayores de 15 años realizan avistamiento de aves, regular u ocasionalmente al año.

Los consumidores utilizan diversas fuentes de información para inspirarse y seleccionar el destino (Internet, recomendaciones, entre otros).

En general los más jóvenes utilizan una gama más amplia de fuentes que el promedio para inspirarse e informarse sobre sus opciones de vacaciones. La influencia de los medios sociales en las reservas de vacaciones se ha incrementado, sobre todo las que utilizan imágenes para crear conexión emocional con los destinos. La promoción creada por los usuarios también es importante y la utilización de

las redes sociales ya no se limita sólo a los jóvenes sino que una quinta parte de los adultos de 55 años también es influenciada por estos medios. La participación y utilización de las redes sociales, es mayoritaria entre otras herramientas. Los paquetes continúan creciendo en popularidad, las personas también valoran tener todo incluido y tener la mejor opción de valor por el precio que están pagando. En los viajes internacionales ha disminuido la compra de pasajes y alojamiento por separado.

## LUGARES DE INTERÉS EN ARGENTINA

A la hora de promocionar a la Argentina en el mercado inglés es importante priorizar las regiones con ciudades capitales históricas (recordando que el segmento que más viaja a la región es el **seasoned voyager**). Sin embargo no hay que dejar de tener en cuenta la heterogeneidad en los intereses.



Es importante tener en cuenta que la innovación en la oferta es vital y cada vez es más importante, como mencionamos anteriormente, la conexión emocional

que pueda generarle el destino al turista interesado en visitarnos. Actividades que puedan estar enfocadas a la naturaleza, aventura, sol y playa; y cultura son atractivas para este mercado. El nicho de avistaje de aves se encuentra muy desarrollado (importante aquí para la región del Litoral). También se puede contemplar la oferta de buceo como turismo aventura en La Patagonia.

## GASTRONOMÍA INGLESA

---

La comida típica de Inglaterra se caracteriza por compartir influencias de la China, la India y de otros países europeos. La comida de este país es simple y se centra en el uso de productos naturales. También podemos encontrar, la costumbre de consumir comida rápida o fast food proveniente de los Estados Unidos. En la comida inglesa los factores históricos, de clima

e intercambio con otros países generaron una riqueza culinaria en donde prima el uso tradicional del pan, queso, embutidos, verduras cocidas, etc. Por otro lado, las carnes o pescados generalmente se acompañan con guisantes, cereales o legumbres. No suelen faltar tampoco: panceta, jugo, huevos, cereales, tostadas, café, té y leche.

## PLATOS TÍPICOS

**Fish and chips:** es un plato de comida rápida muy popular, es pescado de diferentes tipos rebozado con harina y huevo con papas fritas.

**Sunday roast:** se llama así porque es típico plato de domingo. Consiste en distintas carnes con papas azadas, salchichas y verduras de temporada con una espesa salsa con cebolla y jugo de carne.

**Shepher`s pie (empanada del pastor):** carne de cordero picada recubierta de puré de papas.

**Bubbles and squeak:** plato hecho con verduras del día anterior.

**Toad in the hole:** salchichas con verduras.

**Ploughman`s lunch (almuerzo del Labrador):** plato frío que se sirve en los bares con trozos de queso, cebolla a la vinagreta, pan y mantequilla.

**Bangers and mash:** plato de salchichas (diversas) con puré de arvejas y repollo.

**Pies** - Empanadas

## POSTRES TÍPICOS

- Crumble
- Apple pie
- Tarta Bakewell
- Summer pudding

## BEBIDAS

- Cerveza
- Té inglés
- Ginger
- Café



## COMIDAS DENTRO DEL REINO UNIDO

### Escocia:

Permite degustar el *Haggis*, una especie de morcilla que se prepara con pulmón, estómago, hígado y corazón de cordero mezclado en una bolsa hecha de estómago de animal con cebolla, harina de avena, hierbas y especias. Habitualmente se acompaña con legumbres y verduras,

### Gales:

Encontramos los pasteles galeses o tortas galesas, tienen forma circular y están hechas de harina, pasas, sultanas o pasas de corinto, también se les puede añadir canela y nuez moscada. Se pueden servir frías o calientes, untados de azúcar, mantequilla, mermelada o algún otro acompañamiento y para beber, por lo general, una taza de té.

## FECHAS FESTIVAS DE INGLATERRA

---

Inglaterra es un país muy festivo que celebra un gran conjunto de días especiales, todos referidos no solo a su historia y cultura, sino también a las festividades mundiales. Desde el globalmente conocido “año nuevo” hasta las más particulares como “St. George’s Day”.

Es en estas fechas donde los británicos celebran con gran algarabía y color, e incluso dependiendo del motivo, muchos se animan a decorar sus hogares homenajeando fechas como: La pascua, Navidad o Halloween.

<b>AÑO NUEVO</b>	<b>SAN VALENTÍN</b>	<b>DÍA DE SAN PATRICIO</b>	<b>SANTOS INOCENTES</b>	<b>VIERNES SANTO</b>
<b>1 de enero</b>	<b>14 de febrero</b>	<b>17 de marzo</b>	<b>1 de abril</b>	<b>Semana santa</b>

<b>DÍA DE SAN JORGE</b>	<b>ASUNCIÓN</b>	<b>LUNES DE PASCUA</b>	<b>SPRING BANK HOLIDAY</b>	<b>BANK HOLIDAY</b>
<b>23 de abril</b>	<b>15 de agosto</b>	<b>Mes de abril</b>	<b>Último lunes de Mayo</b>	<b>Primer lunes de junio</b>

<b>BATALLA DEL BOYNE</b>	<b>BANK HOLIDAY DE VERANO</b>	<b>BANK HOLIDAY DE VERANO</b>	<b>HALLOWEEN</b>	<b>NOCHE DE GUY FAWKES</b>
<b>12 de julio</b>	<b>Primer lunes de agosto</b>	<b>Último lunes de agosto</b>	<b>31 de octubre</b>	<b>5 de noviembre</b>

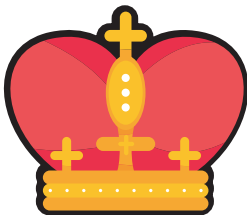
<b>NOCHE BUENA</b>	<b>NAVIDAD</b>	<b>SAN SEBASTIÁN</b>	<b>NOCHE VIEJA</b>
<b>24 de diciembre</b>	<b>25 de diciembre</b>	<b>26 de diciembre</b>	<b>31 de diciembre</b>

## HISTORIA DE LA CULTURA

En el año 43 d.C. los romanos invadieron lo que hoy conocemos como Londres, allí establecen entonces lo que se conoce como Britania (Britannia en latín), que abarca desde el centro hasta el sur de la isla de Gran Bretaña. Muchos historiadores coinciden en que, durante los años 457-604 D.C, todavía convivían

en Londinium algunos romanos. En este período se estableció el nuevo Lundenwic, asentamiento comercial sajón que se hallaba fuera de los muros de la ciudad. En 1066 tuvo lugar la invasión normanda, dando de esta forma comienzo a lo que se conoce en la actualidad como época medieval. Este año marcó un

antes y un después en la historia de Inglaterra, ya que se convirtió en un Estado-nación unificado, con lo cual se libró la Batalla de Hastings, en la que el duque de Normandía fue coronado rey de Inglaterra y recibió el apodo de El Conquistador. En el siglo XV, Londres ganó riqueza gracias a las casas de Lancaster y York, cuya lucha entre ambas culminó en la conocida Guerra de las Dos Rosas. El trono pasó a manos del Rey Eduardo V cuando éste tenía solo 12 años de edad, pero su reinado sólo duró dos meses porque fue asesinado, dando así paso al reinado de Ricardo III, quien murió en 1485 a manos de Enrique Tudor en la batalla de Bosworth. El trono pasó al mando de la Dinastía Tudor, quienes se mantuvieron en él hasta 1603 (120 años).



Durante el reinado de los Tudor Londres se convirtió en una de las ciudades más importantes de Europa, gracias a la buena marcha de su comercio y coincidiendo con el descubrimiento de América. Entre 1491 y 1547 tuvo lugar el reinado del Rey Enrique VIII de Inglaterra y señor de Irlanda. Se considera que ejerció el poder más absoluto de toda la historia de Inglaterra. Durante su reinado se construyeron el Palacio de Whitehall y el de St James's. El último reinado de la dinastía Tudor estuvo en manos de Isabel I que duró 45 años (1558-1603) y se considera como la edad de oro en la historia inglesa, principalmente debido al renacimiento que experimentó la literatura, al tiempo que se fue implantando cierta tolerancia religiosa. En definitiva, Inglaterra llegó a ser una potencia marítima tras derrotar a la armada española en 1558. Ese mismo año también está marcado por la creación del primer mapa de

Londres. La ciudad se convirtió en el primer mercado a nivel mundial tras la inauguración en 1570 del Royal Exchange, esto es, la Bolsa. En 1837 tuvo lugar el ascenso al trono de la reina Victoria, nieta del Rey Jorge III (1760-1801). A sus 18 años, el reinado de Victoria hizo de Londres el centro decisivo del imperio británico, el cual cubría una gran parte de la superficie terrestre y gobernaba a más de 500 millones de personas. Este año también vio la luz la famosa obra de Charles Dickens, *Oliver Twist* y otras novelas que se centraban en el tema de la pobreza y la desesperación de la clase obrera londinense, que carecía de beneficios sociales. Entre 1850 y 1880 tuvo lugar la revolución industrial, período también conocido como época industrial. De esta forma, se puede decir que cuando la Reina Victoria ascendió al trono, la economía del país se basaba en el sector agrario y rural, mientras que tras su muer-

te en 1901, el país ya se encontraba industrializado. La expansión de la red ferroviaria en Inglaterra es un ejemplo de los grandes hitos que se alcanzaron en este período de la historia británica.

En el año 1914 estalló la Primera Guerra Mundial o Gran Guerra. Casi 700 londinenses murieron a causa de las bombas que lanzaban los alemanes contra la ciudad y otras 2.000 personas resultaron gravemente heridas. Los años que transcurrieron entre 1918-1936, conocidos como período de entreguerras, vieron cómo la sociedad inglesa experimentaba un gran desarrollo a nivel cultural. La población aumentó, de manera que en 1921 alcanzaba los 8 millones de habitantes. No se puede decir lo mismo de la economía, que sufrió una gran crisis. No obstante, y a pesar de las crisis económicas, la parte intelectual de la sociedad se encontraba en auge gracias a personalidades tan conocidas

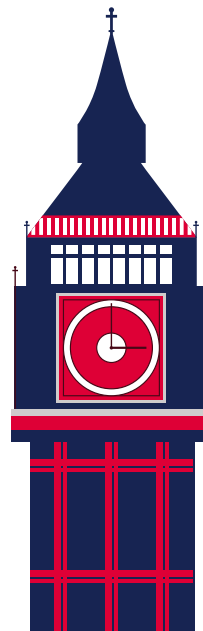
como Virginia Woolf, E. M. Forster o el economista John Maynard Keynes. En 1922 tuvo lugar la primera emisión radiofónica de la BBC y 14 años más tarde se emitió el primer programa de televisión de la cadena británica por excelencia.

La década de los 60 experimentó el conocido movimiento hippie y vió como las normas sociales establecidas hasta el momento daban un gran giro con la introducción de la píldora anticonceptiva o la legalización del matrimonio homosexual, entre otros. En 1969 tuvo lugar el lanzamiento del famoso álbum de estudio de The Beatles titulado Abbey Road.

Margaret Thatcher, líder del Partido Conservador o Tory, conocida como la dama de hierro, se puso al frente del gobierno de Gran Bretaña convirtiéndose en la líder británica más popular desde la posguerra. Durante el

gobierno de Thatcher, las clases más bajas de Londres sufrieron los recortes del Estado de Bienestar, mientras que las clases más altas, así como el sector empresarial fueron los grandes beneficiados.

Con el gobierno de Blair, los laboristas crearon la London Assembly con el fin de disponer de un gobierno local y, de este modo, elegir un alcalde para Londres. Londres creció durante esos años hasta convertirse en una de las grandes capitales a escala mundial.





# COSTUMBRES Y TRADICIONES

---

Inglaterra es un país que se encuentra en la isla de Gran Bretaña, siendo parte a su vez del estado soberano del Reino Unido. Está ubicada en la parte central y sur de Gran Bretaña, compartiendo la isla con los también países constituyentes: Gales y Escocia. Con una superficie de 130.281km. Inglaterra cuenta con una población aproximada de 51 millones de habitantes, y tiene su capital en la ciudad de Londres.

El Reino Unido cuenta con un amplio abanico de costumbres y tradiciones, empezando por el horario que se sigue en una jornada normal, jornada normal, hasta la celebración de festividades como la Pascua.

## PRINCIPALES COSTUMBRES

- Son reservados y modestos, el saludo más común es un apretón de manos.
  - Se despiden oralmente diciendo “cheers” y se saludan diciendo Hello o How do you do? Que equivale a decir ¿qué tal?.
  - El lenguaje corporal se cuida mucho, es común que no utilicen demasiada cercanía al hablar con extraños.
  - Realizan cuatro comidas en total: desayuno, almuerzo, té y cena.
  - Suelen despertarse a las 6 am.
  - La puntualidad es una norma en todos los contextos de su vida cotidiana.
- Toman el té.

# FRASES ÚTILES EN INGLÉS

## SALUDO

Hello  
*Hola*

Hello, nice to meet you  
*Hola, un gusto conocerlo*

Hello, How are you?  
*Hola, ¿Cómo está / estás?*

## SALUDO FORMAL

Hello, my name is....  
*Hola, mi nombre es....*

How do you do?  
*¿Cómo está?*

Welcome  
*Bienvenida/o*

## TODOS LOS DÍAS

Good morning  
*Buen día*

Good afternoon  
*Buenas tardes*

Good evening  
*Buenas noches*

## CORTESÍA

Please  
*Por favor*

Thank you  
*Gracias*

Your Welcome  
*De nada*

## DESPEDIDA

Cheers  
*Saludos*

Good bye  
*Chau / Adios*

See you later  
*Nos vemos más tarde,  
Nos vemos luego*

See you soon  
*Nos vemos pronto*



## PARA TENER EN CUENTA

---

Según el segmento del mercado al que se desee llegar es que se debe desarrollar la oferta y producto teniendo en cuenta las necesidades y expectativas. El turista inglés es por lo general un turista organizado, planifica su viaje con gran antelación.

Es importante el conocimiento del idioma inglés para atender

las necesidades de los turistas.

La seguridad es un aspecto primordial en las actividades de aventura y de naturaleza.

Es importante contar con certificaciones y guías experimentados que puedan atender cualquier emergencia durante el desarrollo de las actividades planificadas.



# 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 recomienda las siguientes páginas:

**[sindit.argentina.tur.ar](http://sindit.argentina.tur.ar)**  
**[yvera.gob.ar](http://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 inglés. 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](http://turismo.gob.ar)  
[argentina.travel](http://argentina.travel)  
[sindit.argentina.tur.ar](http://sindit.argentina.tur.ar)  
[yvera.gob.ar](http://yvera.gob.ar)

## CURSOS GRATUITOS ONLINE SOBRE ALEMANIA

**[campus.turismo.gob.ar](http://campus.turismo.gob.ar)**  
Campus virtual Ministerio de Turismo.

**Consultas:**  
[campusmintur@turismo.gob.ar](mailto:campusmintur@turismo.gob.ar)

## BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

[campus.turismo.gob.ar](http://campus.turismo.gob.ar)

[es.slideshare.net/pasante/perfil-reino-unido-53747713](https://es.slideshare.net/pasante/perfil-reino-unido-53747713)

[quieroirainglaterra.com/Ayuda/info-util/comida.html](http://quieroirainglaterra.com/Ayuda/info-util/comida.html)

[inglaterra.ws](http://inglaterra.ws)

[viajejet.com/breve-historia-de-londres](http://viajejet.com/breve-historia-de-londres)

[viajejet.com/formas-de-saludarse-en-inglaterra](http://viajejet.com/formas-de-saludarse-en-inglaterra)

