



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO**

1



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO
DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN TURISMO**

TEMA:

**ENGLISH LANGUAGE AND ITS RELEVANCE IN THE QUALITY
CUSTOMER SERVICE IN 'DEL PARQUE HOTEL'**

AUTOR:

CASTILLO JIMENEZ XIOMARA ESTEFANIA

TUTOR:

MSC. VILLAMARÍN LARA HUGO RAMIRO

BABAHOYO - ECUADOR 2023





RESUMEN

El presente estudio de caso busca dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la relevancia del idioma Inglés en la calidad del servicio del Hotel Del Parque?, donde su objetivo general es determinar la relevancia del lenguaje inglés en la calidad de servicio del ‘Hotel Del Parque’, por medio de lo cual se conocerá si los diferentes turistas nacionales y extranjeros se encuentran totalmente satisfechos con la calidad de servicio brindada. La metodología utilizada en el trabajo se estableció el enfoque exploratorio y documental, se usó técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa dado que se utilizó la técnica encuesta con un modelo Servqual estableciendo 4 dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, y seguridad. Cuya finalidad es determinar las diferentes expectativas y percepciones del cliente, que en la cual fue aplicada a personas que frecuentan el Hotel Del Parque y una ficha de observación donde se recolectó información para analizar la calidad de servicio que brinda el establecimiento. Una vez recabada la información se obtuvo como principales resultados de la encuesta aplicada en el presente estudio de caso, la cual demuestra que de las personas encuestadas, la mayoría considera o está totalmente de acuerdo con que el establecimiento dispone de un excelente servicio de calidad, sin embargo, no obstante es importante recalcar que también existe un nivel no tan alto de insatisfacción del servicio en varias áreas del Hotel.

Palabras claves: servicio de calidad, expectativas y percepciones, turistas nacionales y extranjeros.



ABSTRACT

This case study seeks to answer the following research question: What is the relevance of the English language in the quality of service of the Hotel Del Parque, where the general objective is to determine the relevance of the English language in the quality of service of the 'Hotel Del Parque', through which it will be known if the different national and foreign tourists are fully satisfied with the quality of service provided. The methodology used in the work established the exploratory and documentary approach, qualitative and quantitative research techniques were used since the survey technique was used with a Servqual model establishing 4 dimensions: tangible aspects, reliability, sensitivity, and security. The purpose of which is to determine the different expectations and perceptions of the client, which was applied to people who frequent the Hotel Del Parque and an observation sheet where information was collected to analyze the quality of service provided by the establishment. Once the information was collected, the main results of the survey applied in this case study were obtained, which shows that the majority of the people surveyed consider or totally agree that the establishment has an excellent quality service, however, it is important to emphasize that there is also a not so high level of dissatisfaction with the service in several areas of the Hotel.

Key words: quality service, expectations and perceptions, domestic and foreign tourists.



ÍNDICE

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
JUSTIFICACIÓN	6
OBJETIVOS DE ESTUDIO	7
Objetivo General:	7
Objetivo Específicos:	7
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	7
MARCO CONCEPTUAL	8
El Lenguaje Inglés	8
La Importancia del Inglés en el Turismo	9
Calidad del Servicio	10
Servicio	11
Calidad	12
Productividad	14
MARCO METODOLÓGICO	16
RESULTADOS	17
Aspectos tangibles	17
Fiabilidad	19
Sensibilidad	21
Seguridad	23
Ficha De Observación	24
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	27
CONCLUSIONES	28
RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	31
Anexo #1 Cuestionario de Preguntas	31
Anexo #2 Ficha De Observación	32



CONTEXTUALIZACIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Hotel del Parque es un establecimiento donde acuden un sin número de extranjeros, con la finalidad de disfrutar de una estancia placentera rodeada de un entorno natural agradable y además, tener la posibilidad de degustar de la gastronomía nacional e internacional que ofrece el restaurante Casa Julián. Tener contacto directo con los diferentes turistas que hablan el idioma inglés representa un factor primordial para la calidad del Hotel; por eso, es fundamental que en las diferentes áreas del establecimiento exista personal altamente capacitado para manejar con fluidez el inglés.

Por otro lado, tener a sus clientes insatisfechos brindando un pésimo servicio afecta directamente a la reputación del Hotel, lo cual posiblemente provocaría generar gastos adicionales e incluso llegar hasta el extremo del cierre total del establecimiento. Generar nuevas estrategias para brindar un servicio de calidad es muy factible y muy recomendable, esto es sumamente necesario porque permite que el cliente obtenga excelentes expectativas y percepciones sobre el servicio brindado.

Sin embargo, el Hotel podría presentar algunas deficiencias que afectaría grandemente a la calidad de servicio que brinda. Los empleados del área de alimentos y bebidas, recepción, y ama de llaves, por ejemplo, no manejan el idioma inglés a la perfección como para poder entablar una conversación fluida con los diferentes clientes que acuden al Hotel, lo que genera una atención deficiente. Por ello, se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relevancia del lenguaje Inglés en la calidad del servicio en ‘El Hotel Del Parque’?



JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, dominar perfectamente el idioma en inglés se ha convertido en un lema muy importante dentro de los diferentes sectores turísticos; obteniendo así, como finalidad brindar un servicio de calidad, esto es lo que marca la diferencia dentro del ámbito competitivo. Sin embargo, el establecimiento no cuenta con el personal básicamente especializado para ello, por ende, es necesario tener en cuenta que ofrecer una buena atención a los diferentes tipos de clientes no solo se basa en brindarle un alojamiento adecuado, sino también, cumplir con sus necesidades, esto es lo que permite ayudar positivamente al crecimiento y desarrollo del Hotel.

Este proyecto tiene la finalidad determinar en qué ayuda o beneficia el idioma inglés directamente a la calidad de servicio del Hotel Del Parque, de esta manera lograr identificar las diversas mejoras de los aspectos tangibles e intangibles que existen dentro de la empresa. Es necesario que cada área del establecimiento maneje el idioma inglés fluido o altamente elevado, este es un plus muy importante en lo que diferencia la calidad de una empresa a otra dentro del ámbito laboral, es decir; gracias a ello pueden generar mayor productividad y/o ingreso económico, además de obtener fidelidad y lealtad de los diferentes clientes ya sean nacionales o extranjeros.

Esto beneficia directamente a la empresa, en el cual obtendrá mayor productividad, crecimiento y reconocimiento en el mercado laboral. Tanto los empleados como los clientes son el motor primordial para que un establecimiento funcione de una manera adecuada, ellos son los que estarán totalmente satisfechos con la calidad de servicio brindada y otorgada. Los dueños de la empresa tendrán un mejor manejo y desarrollo económico generando nuevas expectativas a futuro.



OBJETIVOS DE ESTUDIO

Objetivo General:

Determinar la relevancia del lenguaje inglés en la calidad de servicio del ‘Hotel Del Parque’.

Objetivo Específicos:

- Identificar los aspectos positivos del idioma inglés para la calidad del servicio que brindan en cada área laboral del Hotel Del Parque.
- Aplicar el modelo Servqual para determinar las expectativas y percepciones de los diferentes clientes sobre el manejo del idioma inglés en la calidad en el servicio del Hotel Del Parque.
- Proponer estrategias de mejora en el manejo del idioma inglés para la calidad de servicio del Hotel Del Parque.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de caso se relaciona con la línea de investigación de la Carrera de Turismo, “Desarrollo de bienes, productos servicios y procesos turísticos” y la sublínea “Proyecciones para el mejoramiento de la calidad de bienes, productos, servicios, y procesos turísticos”.

DESARROLLO

MARCO CONCEPTUAL

El Lenguaje Inglés

El inglés es una lengua germánica occidental originada de los dialectos anglos frisios traídos a Britania por los invasores germanos desde varias partes de lo que ahora es el noreste de Alemania, Alemania sur, Dinamarca y el norte de los Países Bajos.

Inicialmente el inglés antiguo era un grupo de varios dialectos que reflejaba el variado origen de los reinos anglosajones de Inglaterra. (*Historia Y Origen Del Idioma Inglés, 2022*)

Es muy importante manejar el idioma Inglés, porque es primordial y depende mucho en la búsqueda necesaria de las diferentes áreas o plazas de trabajo. Dominar este lenguaje juega un rol sumamente primordial, en la que permite abrir diversas posibilidades de conseguir un excelente empleo dentro del mercado laboral. Actualmente para un determinado establecimiento es muy factible entablar una comunicación con diversas personas, por lo que permite relacionarse con ellas y además, ayuda mucho a desarrollarse como profesional.

El inglés, una lengua surgida dentro del territorio del Reino Anglosajón de Inglaterra, tiene un origen germánico occidental. Se considera una de las lenguas con más influencia dentro del mundo actual, siendo utilizada para dar discursos que reúnen individuos de naciones con idiomas totalmente diferentes, es decir, es una lengua franca, debido a la amplia cantidad de hablantes que posee (alrededor de 508 millones). (*¿Qué Es Inglés? » Su Definición Y Significado [2023], 2021*)

El idioma inglés es actualmente considerado como una de las lenguas con más influencia en todo el mundo, en otras palabras; es un medio de suma importancia para la comunicación lingüística en relación con personas de otros países. Al dominar este lenguaje, permite que el individuo entre al mundo de negocio o definido también como mercado laboral, con la finalidad de desenvolverse competitivamente en una determinada empresa.

La Importancia del Inglés en el Turismo

El inglés se ha convertido en el idioma universal por excelencia Y es que dominarlo es prácticamente imprescindible ya que te abrirá puertas para Acceder al mercado laboral y te permitirá acceder a un 72.55% más de ofertas de empleo, tal y como refleja un estudio de la compañía de trabajo temporal Adecco; mientras que, si no se conoce el idioma inglés, las posibilidades se reducen considerablemente a la hora de encontrar un empleo. (*La Importancia Del Inglés Para El Sector Turístico*, 2020)

Es muy difícil acceder al mundo laboral dentro de todos los sectores sin dominar el lenguaje inglés, lo es aún más en el sector turístico. Por lo tanto, los trabajadores o aquellos que pretenden incorporarse al sector turístico necesitan estar conscientes de esta realidad, el inglés está denominado como una herramienta básica en cualquier puesto de trabajo.

Dominar o saber manejar el lenguaje inglés hoy en día es sumamente primordial y sobre todo fundamental dentro del ámbito laboral. Actualmente, los sitios turísticos adquieren diversos turistas tanto nacionales como internacionales, por lo que cada vez es de mayor importancia el conocimiento de la lengua extranjera para poder establecer comunicaciones en todo el mundo.



Calidad del Servicio

El servicio de un modelo para el diseño de estrategia enfocada a comprender la satisfacción del cliente en el servicio, a través de todo el viaje de compra; mediante el análisis de la brecha entre la experiencia del cliente en los servicios prestados y sus expectativas. Debido a que este concepto se refiere a aquellos aspectos de la entrega del servicio al cliente, incluida la seguridad, la confiabilidad, las operaciones, el cumplimiento de tarifas y las relaciones con los clientes; cada industria, incluso cada empresa, tiene diferentes estándares para definir la calidad del servicio. (Castro, 2022)

La calidad tiende a comprender la satisfacción del cliente en todo el momento en que el establecimientos se encuentre prestando los diferentes servicios, además, no solo tiene el objetivo de cumplir con las diferentes necesidades, sino también la calidad del servicio genera relaciones con los clientes, obteniendo como finalidad que este perdure y se convierta en un cliente fijo o frecuente.

Calidad es producir un bien o servicio bueno. Hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que el consumidor desea. La calidad se asemeja a la perfección. Si las empresas conocen lo que necesitan y desean los clientes, se logrará generar valor y se crearán productos y servicios de calidad. La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa. (Matsumoto Nishizawa, 2014)



La calidad de servicio se encuentra basada en las percepciones que tienen sus clientes con la experiencia que ofrecen en un determinado establecimiento. Tener definida cada necesidad de un stakeholders implica un compromiso mayor de la empresa, determinando los aspectos importantes como: seguridad, fiabilidad, sensibilidad, entre otros, para así superar las expectativas del cliente en cada interacción, con la finalidad de satisfacer sus necesidades. Es muy necesario brindar un servicio de calidad, porque una mala experiencia puede afectar grandemente en aspectos negativos a la empresa como tal.

Servicio

Según la Calidad de los Servicios Turísticos (2012), afirma que la “Acción y efecto de servir; mérito que se hace sirviendo al Estado o a otra entidad o persona; Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada”. “Industrias cuyo producto es intangible”.

El servicio está denominado como un conjunto de actividades en la que buscan satisfacer las necesidades del cliente. Por otra parte, se define como la condición de servir, es decir, dar, prestar apoyo o asistencia a alguien a través de un conjunto de medios ya sean materiales o inmateriales. Es sumamente importante realizar esta acción dentro de un determinado establecimiento, debido a esto se encuentra estrecha y directamente relacionado con la imagen de la empresa, además, puede marcar la diferencia en la que permite distinguirla de otras opciones que existan dentro del mercado.



Se denomina tal a la práctica de servir, asistir, apoyar, propiciar un conjunto de medios, elementos o herramientas que sean de utilidad para una comunidad, un individuo o una institución. También, se utiliza el término para referir al favor hecho por una persona a otra, o al desempeño de un sujeto dentro de una entidad como el Estado, una empresa, una labor. En algunos contextos, se llama servicio o servicios, cuando se desea referir al baño, inodoro o retrete. (Váldez, 2022)

El servicio está determinado como uno de los pilares sumamente fundamentales en la edificación de una buena comunicación con los diferentes tipos de clientes que, generalmente se muestran interesados en adquirir algún servicio del establecimiento, lo que conlleva a tener como finalidad una relación cercana y efectiva de la empresa hacia sus clientes, de esta manera poder conocerlos y generar nuevas ideas de negocio.

Calidad

En el lenguaje diario, el vocablo calidad se usa como un adjetivo, sin embargo funciona como un sustantivo, hay ‘buena’ o ‘mala’ calidad. Tradicionalmente, la calidad es un producto o servicio, ha significado la actitud para el uso deseado. La Real Academia Española lo define como ‘propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permite juzgar su valor’. Por sí sola, la calidad es la descripción de algún producto o servicio no infiriendo nada bueno a malo. La calidad no es un valor, sin embargo, muchas veces se lo confunde con la palabra satisfacción que produce el producto o servicio al ser consumido. (*Sistemas De Calidad En Turismo*, 2011)



La calidad es satisfacer y superar necesidades y expectativas del cliente, esto permite a las empresas diferenciarse así de sus competencias, ofreciendo ya sea un producto o servicio que tenga un mayor valor, mejorando la satisfacción y asegurando lealtad de los clientes. La calidad que existe dentro de una empresa se denomina como un factor importante que produce una satisfacción mayor no solo a sus clientes sino también, a sus empleados y accionistas. En la actualidad es muy necesario cumplir con cada uno de los estándares o política de calidad de la empresa para así poder competir en un mercado que cada vez es más exigente.

Una definición única de calidad resulta difícil, pues posee muchas aristas y en ella inciden muchos factores. A continuación, en aproximación a Hernández Junco (2009), se exponen definiciones dadas por varios autores, de las que se obtienen elementos comunes: el objetivo fundamental es la satisfacción del cliente, la cual puede conseguirse mediante el trabajo bien realizado; es adelantarse en la identificación, aceptación y satisfacción de las expectativas de los clientes internos y externos de la organización; es el nivel de excelencia que una empresa escoge para satisfacer a su clientela; es el juicio que el cliente tiene sobre un producto o servicio. (Alfonso, 2019)

La calidad cuenta con servicios o productos con características que cubren las expectativas del cliente, y que además, de alguna u otra forma son superiores y significativas a lo que ofrece la competencia. La calidad actualmente se ha convertido en un aspecto relevante dentro de los sitios turísticos en los últimos años, por lo que cada establecimiento alrededor del mundo lo aplica para obtener un mayor crecimiento y reconocimiento en el ámbito laboral.

Productividad

Al hablar de productividad, nos referimos a la medida económica determinada por la comparación entre los bienes o servicios producidos, y la expectativa o la cuota mínima de producción indispensable. O dicho en términos más simples: es la relación que hay entre lo producido y lo que se necesita producir, tomando en cuenta los factores e insumos necesarios para poner en marcha el proceso. (*Productividad*, 2021)

La productividad está definida como la cantidad de producción de una empresa, ya sea de un producto o servicio, este mide la eficiencia y eficiencia de la producción por el factor utilizado, que en este caso es por un establecimiento determinado. La productividad se basa en la capacidad de lograr los diferentes objetivos que existen en la empresa y además, generar resultados de calidad, en beneficio de todos, ya sea humano, físico y financiero.

La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, tierra, etc) durante un periodo determinado. El objetivo de la productividad es medir la eficiencia de producción por cada factor o recurso utilizado, entendiendo por eficiencia el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos. Es decir, cuantos menos recursos sean necesarios para producir una misma cantidad, mayor será la productividad y por tanto, mayor será la eficiencia. (Sevilla, 2020)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO

15



La productividad es la cantidad en la que producen bienes o servicios por cada empresa, además, se encuentra relacionada con la eficiencia y el desempeño que se desarrollan en las diferentes áreas de un determinado establecimiento. En otras palabras, es una forma que se utiliza para expresar el rendimiento de una empresa, y es sumamente importante tener presente este conocimiento porque nos permite obtener los factores que influyen dentro del ámbito laboral.

MARCO METODOLÓGICO

Para determinar la relevancia del lenguaje inglés del servicio al cliente se utilizó el enfoque exploratorio y documental, como método de recopilación de datos una encuesta y como instrumento un cuestionario con el modelo Servqual dirigido a 10 diferentes clientes frecuentes en el Hotel Del Parque. El instrumento establecido contiene 15 características de acuerdo a las 4 dimensiones tales como: aspectos tangibles, fiabilidad, sensibilidad y seguridad descritas en cada cuestión, estableciendo una escala del 1 al 7 en donde; el número 1 representa el nivel más bajo, es decir; totalmente en desacuerdo, y el número 7 el nivel más alto, es decir; totalmente de acuerdo, a través de las cuales se recabó la información con la finalidad de medir la calidad de servicio del hotel, utilizando las variables expectativas y percepciones, para definir: la atención y servicio al cliente, manejo del lenguaje inglés, satisfacción de la calidad del servicio e infraestructura del hotel.

La otra técnica de investigación que se utilizó fue la ficha de información directa puesto que a través del instrumento de la ficha de observación, se realizó un levantamiento de información acerca del manejo del idioma inglés en la calidad del servicio del hotel. El muestreo utilizado es el no probabilístico por conveniencia, este se basó en seleccionar individuos que son factibles y que se encuentran fácilmente disponibles o accesibles para la realización del presente proyecto. Una vez aplicadas las diferentes técnicas de investigación con sus respectivos instrumentos, se recopiló suficiente información para así poder determinar si el Hotel Del Parque brinda un excelente manejo del idioma inglés y calidad de servicio brindado a los diferentes clientes. Obteniendo dichos resultados se comprobó si aquel hotel cumple con todas las expectativas y percepciones de sus clientes.

RESULTADOS

Se realizó una encuesta utilizando el modelo Servqual con 4 dimensiones las cuales son: aspectos tangibles, fiabilidad, sensibilidad y seguridad, estableciendo una escala del 1 al 7, donde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 muy en desacuerdo, 3 en desacuerdo, 4 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5 de acuerdo, 6 muy de acuerdo y 7 totalmente de acuerdo. A continuación se presenta los resultados detalladamente:

Aspectos tangibles

Tabla #1

Pregunta 1	Población	Expectativas							Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
¿La infraestructura del Hotel Del Parque tiene la apariencia de ser moderna?	10	3	3	1	2	1	0	0	6	2	0	1	1	0	0
Cálculo promedio		3	6	3	8	5	0	0	6	4	0	4	5	0	0
Total		50							19						

Fuente: Xiomara Castillo, carrera de Turismo 8vo semestre

Interpretación:

Según la tabla #1, aplicando la escala del 1 al 7. Se estableció que del cálculo total dentro de las expectativas obtuvieron 50 puntos, por otro lado, las percepciones arrojaron como resultado 19 puntos, por concepto la infraestructura del Hotel Del Parque no tiene la apariencia de ser moderna. Generando así mayores expectativas y menos percepciones.

Tabla #2

Pregunta 2	Población n	Expectativas							Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
¿Existe al menos 1 empleado dentro Hotel que maneje un nivel de inglés altamente elevado?	10	0	2	2	0	0	3	3	0	0	0	0	2	3	5
Cálculo promedio		0	4	6	0	0	1	2	0	0	0	0	1	1	4
Total		49							73						

Fuente: Xiomara Castillo, carrera de Turismo 8vo semestre

Interpretación:

Según la tabla #2, aplicando la escala del 1 al 7. Se estableció que del cálculo total dentro de las expectativas obtuvieron 49 puntos, por otro lado, las percepciones arrojaron como resultado 73 puntos, por concepto existe al menos 1 empleado dentro Hotel que maneje un nivel de inglés altamente elevado. Generando mayores percepciones que expectativas.

Tabla #3

Pregunta 3	Población	Expectativas							Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
¿Los empleados del Hotel reciben con bienvenida en idioma inglés/español a sus clientes?	10	1	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	6
Cálculo promedio		1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4
			0	2										4	2
Total		23							66						

Fuente: Xiomara Castillo, carrera de Turismo 8vo semestre

Interpretación:

Según la tabla #3, aplicando la escala del 1 al 7. Se estableció que del cálculo total dentro de las expectativas obtuvieron 23 puntos, por otro lado, las percepciones arrojaron como resultado 66 puntos, por concepto los empleados del Hotel reciben con bienvenida en idioma inglés/español a sus clientes. Generando mayores percepciones que expectativas.

Tabla #4

Pregunta 4	Población	Expectativas							Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
¿Al momento que usted acude al restaurante Casa Julián, existe el idioma inglés/español en el menú?	10	0	0	0	0	0	4	6	0	0	0	0	0	0	1
Cálculo promedio		0	0	0	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0	7
							4	2							0
Total		66							70						

Fuente: Xiomara Castillo, carrera de Turismo 8vo semestre

Interpretación:

Según la tabla #4, aplicando la escala del 1 al 7. Se estableció que del cálculo total dentro de las expectativas obtuvieron 66 puntos, por otro lado, las percepciones arrojaron como resultado 70 puntos, por concepto al momento que acuden al restaurante Casa Julián, si existe el idioma inglés/español en el menú. Generando mayores percepciones superando las expectativas.

Fiabilidad

Tabla #5

Pregunta 5	Población	Expectativas							Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
¿El personal de room service brinda su atención en inglés/español?	10	0	0	0	0	2	2	6	0	0	0	0	1	3	6
Cálculo promedio		0	0	0	0	1 0	1 2	4 2	0	0	0	0	5 8	1 2	4
Total		64							65						

Fuente: Xiomara Castillo, carrera de Turismo 8vo semestre

Interpretación:

Según la tabla #5, aplicando la escala del 1 al 7. Se estableció que del cálculo total dentro de las expectativas obtuvieron 64 puntos, por otro lado, las percepciones arrojaron como resultado 65 puntos, por concepto el personal de room service brinda su atención en inglés/español. Generando mayores percepciones, pero menos expectativas.

Tabla #6

Pregunta 6	Población	Expectativas							Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
¿Utilizando el idioma inglés/español, el personal informó el momento en que se desempeña cada servicio?	10	0	0	0	0	2	1	7	0	0	0	0	1	1	8
Cálculo promedio		0	0	0	0	1 0	6 9	4	0	0	0	0	5 6	6	5 6
Total		66							67						

Fuente: Xiomara Castillo, carrera de Turismo 8vo semestre

Interpretación:

Según la tabla #6, aplicando la escala del 1 al 7. Se estableció que del cálculo total dentro de las expectativas obtuvieron 66 puntos, por otro lado, las percepciones arrojaron como resultado 67 puntos, por concepto utilizando el idioma inglés/español, el personal informó el momento en que se desempeña cada servicio. Generando mayores percepciones y superando sus expectativas.

Tabla #7

Pregunta 7	Población	Expectativas							Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
¿En recepción existen normas del hotel en inglés/español?	10	2	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5	2
Cálculo promedio		2	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1
				5									5	0	4
Total		23							59						

Fuente: Xiomara Castillo, carrera de Turismo 8vo semestre

Interpretación:

Según la tabla #3, aplicando la escala del 1 al 7. Se estableció que del cálculo total dentro de las expectativas obtuvieron 23 puntos, por otro lado, las percepciones arrojaron como resultado 59 puntos, por concepto En recepción existen normas del hotel en inglés/español. Generando mayores percepciones y superando las expectativas.

Tabla #8

Pregunta 8	Población	Expectativas							Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
¿El menú del servicio de cafetería se encuentra establecido en los idiomas inglés/español?	10	0	0	0	0	0	3	7	0	0	0	0	0	1	9
Cálculo promedio		0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	6	6
							8	9							3
Total		57							69						

Fuente: Xiomara Castillo, carrera de Turismo 8vo semestre

Interpretación:

Según la tabla #8, aplicando la escala del 1 al 7. Se estableció que del cálculo total dentro de las expectativas obtuvieron 57 puntos, por otro lado, las percepciones arrojaron como resultado 69 puntos, por concepto el servicio brindado por la cafetería si realizó bien su atención desde la primera vez. Generando 1 punto de diferencia de las percepciones a las expectativas.

Tabla #9

Pregunta 9	Población	Expectativas							Percepciones							
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
¿El menú de cócteles se encuentra en el idioma inglés/español?	10	0	0	0	0	0	1	9	0	0	0	0	0	0	1	0
Cálculo promedio		0	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0	7	0
Total		69							70							

Fuente: Xiomara Castillo, carrera de Turismo 8vo semestre

Interpretación:

Según la tabla #9, aplicando la escala del 1 al 7. Se estableció que del cálculo total dentro de las expectativas obtuvieron 69 puntos, por otro lado, las percepciones arrojaron como resultado 70 puntos, por concepto El menú de cócteles se encuentra en el idioma inglés/español. Generando mayores percepciones que expectativas.

Sensibilidad

Tabla #10

Pregunta 10	Población	Expectativas							Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
¿Los empleados del Hotel tienden a siempre saludar utilizando el idioma inglés/español?	10	0	0	0	3	3	3	1	0	0	0	0	1	3	6
Cálculo promedio		0	0	0	1	1	1	7	0	0	0	0	5	1	4
Total		52							65						

Fuente: Xiomara Castillo, carrera de Turismo 8vo semestre

Interpretación:

Según la tabla #10, aplicando la escala del 1 al 7. Se estableció que del cálculo total dentro de las expectativas obtuvieron 52 puntos, por otro lado, las percepciones arrojaron como resultado 65 puntos, por concepto los empleados del Hotel tienden a siempre saludar utilizando el idioma inglés/español. Generando mayores percepciones que expectativas.

Tabla #11

Pregunta 11	Población	Expectativas							Percepciones							
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
¿Existen señales de bienvenida en inglés/español dentro del Hotel y del restaurante?	10	0	0	0	0	0	1	9	0	0	0	0	0	0	1	0
Cálculo promedio		0	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0	7	0
Total		69							70							

Fuente: Xiomara Castillo, carrera de Turismo 8vo semestre

Interpretación:

Según la tabla #11, aplicando la escala del 1 al 7. Se estableció que del cálculo total dentro de las expectativas obtuvieron 69 puntos, por otro lado, las percepciones arrojaron como resultado 70 puntos, por concepto existen señales de bienvenida en inglés/español dentro del Hotel y del restaurante. Generando mayores percepciones que expectativas.

Tabla #12

Pregunta 12	Población	Expectativas							Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
¿Dentro del restaurante existen señaléticas del baño para hombres y mujeres en inglés/español?	10	0	0	0	0	3	3	4	0	0	0	0	4	0	6
Cálculo promedio		0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	2	0	4
Total		61							62						

Fuente: Xiomara Castillo, carrera de Turismo 8vo semestre

Interpretación:

Según la tabla #12, aplicando la escala del 1 al 7. Se estableció que del cálculo total dentro de las expectativas obtuvieron 61 puntos, por otro lado, las percepciones arrojaron como resultado 62 puntos, por concepto dentro del restaurante existen señaléticas del baño para hombres y mujeres en inglés/español. Generando mayores percepciones que expectativas.

Seguridad

Tabla #13

Pregunta 13	Población	Expectativas							Percepciones							
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
¿Existe salida de emergencia con su respectiva señal en inglés/español dentro del restaurante Casa Julián?	10	0	0	0	0	0	1	9	0	0	0	0	0	0	1	0
Cálculo promedio		0	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0	7	0
Total		69							70							

Fuente: Xiomara Castillo, carrera de Turismo 8vo semestre

Interpretación:

Según la tabla #13, aplicando la escala del 1 al 7. Se estableció que del cálculo total dentro de las expectativas obtuvieron 69 puntos, por otro lado, las percepciones arrojaron como resultado 70 puntos, por concepto el comportamiento de los empleados del Hotel si inspira confianza generando mayores percepciones que expectativas.

Tabla #14

Pregunta 14	Población	Expectativas							Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
¿Las áreas del Hotel cuentan con señalética de seguridad en inglés/español?	10	2	0	0	0	0	2	6	0	0	0	0	1	3	6
Cálculo promedio		2	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	5	1	4
Total		56							67						

Fuente: Xiomara Castillo, carrera de Turismo 8vo semestre

Interpretación:

Según la tabla #14, aplicando la escala del 1 al 7. Se estableció que del cálculo total dentro de las expectativas obtuvieron 56 puntos, por otro lado, las percepciones arrojaron como resultado 67 puntos, por concepto las áreas del Hotel cuentan con las señaléticas de seguridad en inglés/español. Generando mayores percepciones que expectativas.

Tabla #15

Pregunta 15	Población	Expectativas							Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
¿Los empleados del Hotel cuentan con la habilidad de hablar el idioma inglés para resolver algún inconveniente?	10	1	0	0	0	3	0	6	2	0	0	1	1	1	5
Cálculo promedio		1	0	0	0	1	0	4	2	0	0	4	5	6	3
Total		58							52						

Fuente: Xiomara Castillo, carrera de Turismo 8vo semestre

Interpretación:

Según la tabla #15, aplicando la escala del 1 al 7. Se estableció que del cálculo total dentro de las expectativas obtuvieron 58 puntos, por otro lado, las percepciones arrojaron como resultado 52 puntos, por concepto los empleados del Hotel cuentan con la habilidad de hablar el idioma inglés para resolver algún inconveniente. Generando mayores expectativas, pero menos percepciones por parte de los encuestados.

Ficha De Observación

Objetivo: Recolectar información para analizar la calidad del servicio en el Hotel Del Parque

Aspecto a evaluar/observar: la situación actual del Hotel Del Parque.

Tabla #16

DATOS GENERALES					
Nombre del Hotel:		Hotel Del Parque			
Fecha de Creación o Inauguración		18 de Enero del 2017			
No	Aspectos a Evaluar	Si	No	Talvez	Observaciones
1	La infraestructura del Hotel es moderna		X		Infraestructura de madera
2	Existe al menos 1 empleado dentro Hotel que maneje un nivel de inglés altamente elevado	X			
3	Los empleados del Hotel reciben a sus clientes con bienvenida en idioma inglés/español	X			
4	Al momento que los clientes acuden al restaurante Casa Julián, existe el idioma inglés/español en el menú	X			
5	El personal de room service brinda su atención en inglés/español	X			
6	Las áreas del Hotel cuentan con señalética de seguridad en inglés/español	X			
7	En recepción existen normas del hotel en inglés/español	X			
8	El menú del servicio de cafetería se encuentra establecido en los idiomas inglés/español	X			
9	El menú de cócteles se encuentra en el idioma inglés/español	X			
10	Los empleados del Hotel tienden a siempre saludar utilizando el idioma inglés/español	X			
11	Existen señales de bienvenida en inglés/español dentro del Hotel y del restaurante	X			
12	Los empleados del Hotel cuentan con la habilidad de hablar el idioma inglés para resolver algún inconveniente		X		
13	Existe salida de emergencia con su respectiva				



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO

	señal en inglés/español dentro del restaurante	X			
--	--	---	--	--	--

Fuente: Xiomara Castillo, carrera de Turismo 8vo semestre

Según la tabla #16 muestra los resultados obtenido de la ficha de observación, destacando 2 punto de suma importancia para el estudio de caso:

- El hotel no consta de una infraestructura moderna sino colonial, porque generalmente el hotel del Parque mantiene sus raíces.
- La mayoría de los empleados del Hotel no cuentan con un idioma inglés altamente elevado.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente estudio de caso, de acuerdo al siguiente objetivo específico establecido como: Identificar los aspectos positivos del idioma inglés para la calidad del servicio que brindan en cada área laboral del Hotel Del Parque. Se considera en base a la encuesta aplicada con un modelo Servqual, para medir la calidad de servicio brindado, dió como resultado que existen diversos aspectos positivos con respecto al lenguaje inglés, y que además, ayudan generalmente a la calidad del establecimiento, como lo es: tener contacto directo con los diferentes turistas extranjeros o internacionales que acuden al Hotel, obteniendo como finalidad relacionarse, interactuar y satisfacer o cumplir con sus necesidades.

Por otro lado, está el siguiente objetivo: proponer estrategias de mejora en el manejo del idioma inglés para la calidad de servicio del Hotel Del Parque. Es muy necesario que todo el personal perteneciente al Hotel del Parque, domine perfectamente el idioma inglés para poder entablar comunicación con los diferentes clientes que acuden al establecimiento. Si bien se conoce mediante la información recabada en base a la ficha de observación, existe al menos una persona en cada área que si domina el lenguaje inglés con fluidez, pero sin embargo, sería muy importante y necesario que todo el personal de las diferentes áreas, obtengan capacitación adecuada por parte de profesionales para mejorar aquella anomalía presentada.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Actualmente es muy necesario brindar un excelente servicio de calidad en los establecimientos turísticos, debido a que ayuda a potencializar el desarrollo y crecimiento de la empresa, e incluso diferenciarse de la competencia que existe en los diferentes sectores dentro del mercado. Por otro lado, se ha venido incluyendo día a día aprender a dominar el idioma inglés, esto generalmente se convierte en un plus primordial para establecer comunicaciones o relacionarse con diversas personas del mundo exterior, cuya finalidad como consecuencia es obtener un gran empleo en algún área de trabajo ya sea turístico o no.

El servicio de calidad no sólo se basa en los aspectos tangibles que pueda ofrecer un determinado establecimiento, sino también, todos aquellos aspectos intangibles que existen. Por medio de una encuesta con el modelo Servqual realizada a una pequeña muestra obtenida de una determinada población, se evidenció que la mayoría de las personas a través de sus expectativas y percepciones que obtuvieron en el Hotel Del Parque, consideran que el establecimiento brinda un excelente servicio de calidad, sin embargo existe una gran deficiencia e insatisfacción por parte de los clientes hacia la gran mayoría del personal de servicio, debido al bajo rendimiento en el dominio del idioma inglés. Basado en la ficha de observación realizada se recolectó información suficiente para analizar la el idioma inglés en la calidad de servicio que brinda el establecimiento.



RECOMENDACIONES

- Es recomendable realizar un control de calidad para abordar aún más la insatisfacción por el servicio brindado que existe en los diferentes clientes internacionales o extranjeros que acuden al establecimiento.
- Por otro lado se recomienda realizar una encuesta estableciendo el modelo servqual para medir el manejo del idioma inglés en la calidad del servicio que brinda el Hotel; determinando las expectativas y percepciones del cliente, obteniendo mayores resultados de satisfacción, cuya finalidad es conocer las anomalías del servicio brindado para mejorarlo.
- Es recomendable capacitar a todo el personal de servicio que forma parte del establecimiento, cuyo fin sea dominar el idioma inglés con fluidez para brindar una mejor atención o servicio al cliente.

REFERENCIAS Y ANEXOS

REFERENCIAS

Alfonso, Y. (2019, Junio 5). *Calidad del servicio, elementos, dimensiones y modelos de evaluación*. Gestipolis. Retrieved March 22, 2023, from <https://www.gestipolis.com/calidad-del-servicio-elementos-dimensiones-y-modelos-de-evaluacion/>

Castro, J. (2022, October 27). *Calidad del servicio: Qué es, tipos y cómo medirlo*. Blog Corponet. Retrieved March 22, 2023, from <https://blog.corponet.com/calidad-del-servicio-que-es-tipos-y-como-medirlo#subt1>

Historia y origen del idioma inglés. (2022, February 1). Think-e. Retrieved March 22, 2023, from <https://think-e.mx/historia-y-origen-del-idioma-ingles/aprender-ingles/>

La importancia del inglés para el sector turístico. (2020, September 9). Entorno Turístico. Retrieved March 22, 2023, from <https://www.entornoturistico.com/la-importancia-del-ingles-para-el-sector-turistico/>

Matsumoto Nishizawa, R. (2014, Octubre). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto* (Issue 184). Retrieved Marzo 22, 2023, from <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Productividad. (2021, Agosto 5). Concepto. Retrieved March 22, 2023, from <https://concepto.de/productividad/>

¿Qué es Inglés? » Su Definición y Significado [2023]. (2021, Marzo 12). Definición. Retrieved March 22, 2023, from <https://conceptodefinicion.de/ingles/>

Sevilla, A. (2020, June 1). *Productividad - Qué es, definición y concepto | 2023*. Economipedia. Retrieved March 22, 2023, from <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

Váldez, W. (2022, June 6). *¿Qué es un Servicio? » Su Definición y Significado 2021*. Definición. Retrieved March 22, 2023, from <https://conceptodefinicion.de/servicio/>

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO

	servicio?																		
7	¿En recepción existen normas del hotel en inglés/español?																		
8	¿El menú del servicio de cafetería se encuentra establecido en los idiomas inglés/español?																		
9	¿El menú de cócteles se encuentra en el idioma inglés/español?																		
SENSIBILIDAD																			
10	¿Los empleados del Hotel tienden a siempre saludar utilizando el idioma inglés/español?																		
11	¿Existen señales de bienvenida en inglés/español dentro del Hotel y del restaurante?																		
12	¿Dentro del restaurante existen señaléticas del baño para hombres y mujeres en inglés/español?																		
SEGURIDAD																			
13	¿Existe salida de emergencia con su respectiva señal en inglés/español dentro del restaurante Casa Julián?																		
14	¿Las áreas del Hotel cuentan con señalética de seguridad en inglés/español?																		
15	¿Los empleados del Hotel cuentan con la habilidad de hablar el idioma inglés para resolver algún inconveniente?																		

Fuente: Elaboración propia

Anexo #2 Ficha De Observación

Objetivo: Recolectar información para analizar la calidad del servicio en el Hotel Del Parque

Aspecto a evaluar/observar: la situación actual del Hotel Del Parque.

DATOS GENERALES					
Nombre del Hotel:		Hotel Del Parque			
Fecha de Creación o Inauguración		18 de Enero del 2017			
No	Aspectos a Evaluar	Si	No	Talvez	Observaciones

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO

1	La infraestructura del Hotel es moderna				
2	Existe al menos 1 empleado dentro Hotel que maneje un nivel de inglés altamente elevado				
3	Los empleados del Hotel reciben a sus clientes con bienvenida en idioma inglés/español				
4	Al momento que los clientes acuden al restaurante Casa Julián, existe el idioma inglés/español en el menú				
5	El personal de room service brinda su atención en inglés/español				
6	Las áreas del Hotel cuentan con señalética de seguridad en inglés/español				
7	En recepción existen normas del hotel en inglés/español				
8	El menú del servicio de cafetería se encuentra establecido en los idiomas inglés/español				
9	El menú de cócteles se encuentra en el idioma inglés/español				
10	Los empleados del Hotel tienden a siempre saludar utilizando el idioma inglés/español				
11	Existen señales de bienvenida en inglés/español dentro del Hotel y del restaurante				

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO

12	Los empleados del Hotel cuentan con la habilidad de hablar el idioma inglés para resolver algún inconveniente				
13	Existe salida de emergencia con su respectiva señal en inglés/español dentro del restaurante Casa Julián				

Fuente: Elaboración Propia

