



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

TURISMO

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN

TURISMO

TEMA:

El rol del idioma inglés en la comunicación interactiva entre Turista y Personal de servicio en el Hotel del Parque Guayaquil.

AUTOR:

Santillán Murillo Odalys Dayana

TUTOR:

Msc. Canepa Muñoz Cecilia

BABAHOYO - ECUADOR

2023 –2024

DEDICATORIA

El presente estudio de caso está dedicado a Dios, gracias a sus bendiciones he logrado culminar esta carrera, a mis padres Clotilde Murillo y Marcos Santillán quienes son los pilares y seres humanos más importantes de mi vida. Su amor, cariño y apoyo absoluto me han permitido llegar hasta donde estoy hoy. Les dedico este gran logro en reconocimiento a todo el sacrificio que han hecho a lo largo de esta etapa para que yo pudiera lograr cumplir mis sueños, gracias, porque sin su apoyo y guía nada hubiera sido posible, a mi hermano menor Marco Santillán por ser quien me apoyo en todo momento para poder culminar mis estudios, a mi enamorado Anthony Cabezas por siempre haber sido mi apoyo fundamental y por impulsarme cada día a no rendirme con todo su amor y cariño, desde que comencé mi carrera universitaria. Y a todas las personas de mi vida, que de alguna manera me han aportado con su apoyo para lograr mis sueños y objetivos.

AGRADECIMIENTOS

El agradecimiento de este proyecto va dirigido a Dios ya que, sin su bendición y guía nada hubiera sido posible. También va dirigido a mis padres y hermanos, quienes me han apoyado en todo momento desde que comencé mi carrera a cumplir mis sueños. Agradezco a cada uno de los docentes que impartieron sus conocimientos y fueron parte de toda esta larga etapa, y especialmente dirijo mi más grande agradecimiento a la MsC. Cecilia Canepa quien ha sido mi gran soporte y apoyo para la realización de este estudio, la llevaré por siempre en mi corazón, gracias, por tanto.

A mis amigas Gabriela, Mercy, Karla y María, quienes me apoyaron y alentaron a seguir adelante desde que las conocí, fueron lo mejor que me paso en esta linda carrera.

RESUMEN

Este estudio analiza la importancia del idioma inglés en la comunicación interactiva entre turista y personal de servicio en el Hotel del Parque Guayaquil. En la metodología empleada se realizó un estudio exploratorio con enfoque mixto, en el cual se aplicó una encuesta como técnica de recopilación de datos a cien personas del establecimiento (personal de servicio, turistas extranjeros y empleadores). Con el objetivo de determinar la importancia del idioma inglés en los servicios ofrecidos e identificar la percepción de los turistas extranjeros respecto al uso del idioma inglés en la comunicación interactiva. Se concluye que por parte de los empleadores existe una perspectiva clara hacía que sus empleados posean un mayor dominio del idioma inglés para una comunicación interactiva con los huéspedes internacionales. Mientras que por la perspectiva de los turistas extranjeros es necesario que, aunque se sientan satisfechos al comunicarse en inglés durante su estancia en el Hotel, requieren una mayor capacitación en el manejo del idioma.

Palabras claves: comunicación interactiva, industria hotelera, tecnologías de traducción, competencias en el idioma inglés.

ABSTRACT

This study analyzes the importance of the English language in interactive communication between tourists and service personnel at the Hotel del Parque Guayaquil. In the methodology used, an exploratory study was carried out with a mixed approach, in which a survey was applied as a data collection technique to one hundred people from the establishment (service personnel, foreign tourists and employers). With the objective of determining the importance of the English language in the services offered and identifying the perception of foreign tourists regarding the use of the English language in interactive communication. It is concluded that on the part of employers there is a clear perspective towards their employees having a greater command of the English language for interactive communication with international guests. While from the perspective of foreign tourists it is necessary that, although they feel comfortable communicating in English during their stay at the Hotel, they require greater training in the use of the language.

Keywords: interactive communication, hotel industry, translation technologies, English language skills.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| CONTEXTUALIZACIÓN | 8 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 8 |
| JUSTIFICACIÓN..... | 10 |
| OBJETIVOS DE ESTUDIO..... | 12 |
| OBJETIVO GENERAL | 12 |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 12 |
| LÍNEA DE INVESTIGACIÓN | 13 |
| DESARROLLO | 13 |
| MARCO CONCEPTUAL..... | 14 |
| LA COMUNICACIÓN INTERACTIVA EN LA INDUSTRIA HOTELERA | 14 |
| EL ROL DEL IDIOMA INGLÉS Y LA COMUNICACIÓN INTERACTIVA EN EL ÁMBITO TURÍSTICO..... | 15 |
| EL IDIOMA INGLÉS EN LA INDUSTRIA HOTELERA | 16 |
| EL ROL DEL INGLÉS EN EL TURISMO | 17 |
| FORMACIÓN EN IDIOMAS PARA EL PERSONAL DE SERVICIO HOTELERO..... | 19 |
| TECNOLOGÍAS DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN | 21 |
| MARCO METODOLÓGICO..... | 23 |
| RESULTADOS..... | 25 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 29 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 31 |
| CONCLUSIONES | 31 |
| RECOMENDACIONES | 33 |
| REFERENCIAS Y ANEXOS..... | 34 |
| BIBLIOGRAFÍA | 34 |
| ANEXOS | 37 |
| ANEXO A..... | 37 |
| ANEXO B | 38 |
| ANEXO C | 43 |
| ANEXO D | 49 |
| ANEXO E | 60 |

CONTEXTUALIZACIÓN

Planteamiento del problema

En el ámbito hotelero, la clave para entender y cumplir con las necesidades y expectativas de los huéspedes radica en una comunicación interactiva de calidad. Las expresiones que seleccionamos pueden forjar un ambiente acogedor y placentero o, en su defecto, generar una sensación de tensión y malestar. Por consiguiente, resulta fundamental emplear vocabulario y frases que transmitan comprensión, respeto y optimismo (Duran, 2023).

El sector hotelero es uno de los más importantes, puesto que recibe individuos de todo el mundo y en su mayoría internacionales. En este contexto, el idioma inglés juega un papel crucial en la interacción entre turistas y personal de servicio en la industria Hotelera. Sin embargo, la realidad es que la falta de dominio del idioma inglés por parte de los empleados es un problema que afecta al sector hotelero. Este problema se debe a una serie de barreras, tales como la falta de atención y prioridad en la enseñanza del inglés durante la formación académica, la carencia de programas de capacitación específicos y la limitada conciencia acerca de la relevancia del idioma inglés en esta industria.

Estas barreras antes mencionadas pueden plantear diversos desafíos en la comunicación interactiva; afectan negativamente la calidad del servicio al cliente. Se presentan errores de comprensión y reducen la satisfacción del turista. Esto puede dañar la reputación de una empresa y perder clientes.

El Hotel del Parque Guayaquil, situado en el Parque Histórico de Guayaquil, Ecuador, es un lujoso establecimiento de 5 estrellas que se presenta como un refugio exclusivo en el centro de la ciudad. Rodeado de exuberantes jardines tropicales, brinda una impresionante vista del río

Daule. Sus habitaciones, amplias y sofisticadas, están equipadas con todas las comodidades modernas. Además de contar con un reconocido restaurante, el hotel ofrece servicios de spa de primera categoría y dispone incluso de una encantadora capilla para ceremonias de Bodas (García, 2023).

Según las reseñas de los huéspedes del Hotel del Parque proporcionadas en el sitio web oficial del mismo en sus observaciones y experiencias obtenidas comentan que, el idioma inglés dentro del establecimiento se utiliza de forma regular como comunicación interactiva. La mayor parte de los huéspedes del hotel son internacionales, por lo tanto, es el idioma más utilizado en el hotel. Sin embargo, en base a los resultados de la encuesta realizada a los empleadores del hotel, afirman que el personal de planta domina un nivel de inglés intermedio B1, mientras que el eventual posee un nivel elemental A2, por lo que en ocasiones se llegan a presentar problemas al comunicarse, y atender las necesidades e inquietudes de los huéspedes extranjeros que poseen un nivel de inglés avanzado.

En este contexto, se pretende abordar esta problemática a través de un análisis centrado en la importancia del rol del idioma inglés como herramienta fundamental en la comunicación interactiva entre Turista y Personal de servicio en el establecimiento antes mencionado.

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación es importante porque permitirá analizar, determinar y concientizar sobre la importancia del rol del idioma inglés en la comunicación interactiva entre Turista y Personal de servicio en el Hotel del Parque Guayaquil.

Los beneficiarios del presente estudio de caso en primer lugar serán los turistas internacionales que visiten el Hotel del Parque, dado que, al determinar la importancia del rol del idioma inglés y al promover recomendaciones para mejorar la comunicación interactiva podrán disfrutar de un servicio de calidad. En segundo lugar, el personal de servicio se beneficiará al recibir información y sensibilización acerca de la relevancia de dominar el inglés como idioma fundamental. Esto les permitirá adoptarlo como un papel importante para comunicarse con fluidez con diversos clientes y ofrecer un mejor servicio a sus huéspedes.

El presente estudio de caso es trascendente, porque el rol del idioma inglés en la comunicación interactiva dentro del sector hotelero contribuye al crecimiento de la industria turística y mejora la experiencia de los turistas internacionales.

El estudio de caso es factible gracias a la colaboración de los propietarios del Hotel del Parque, quienes han mostrado apertura para llevar a cabo la investigación en sus instalaciones, y así realizar la implementación de encuestas dirigidas tanto para los huéspedes como para el personal de servicio y empleadores. La existencia de información bibliográfica respalda la investigación a realizarse, y de este modo determinar la importancia de la comunicación interactiva en inglés, especialmente en relación con los huéspedes extranjeros y el personal del hotel que utiliza este idioma.

A partir de este estudio una posible dirección para futuras investigaciones, es el desarrollo de herramientas y recursos tecnológicos para ayudar a los turistas y el personal de servicio a comunicarse en inglés dentro del sector hotelero. Esto podría incluir la creación de materiales educativos, aplicaciones de traducción y herramientas de comunicación intercultural.

OBJETIVOS DE ESTUDIO

Objetivo General

Analizar la importancia del rol del idioma inglés en la comunicación interactiva entre Turista y Personal de servicio en el Hotel del Parque Guayaquil.

Objetivos específicos

- Describir los aspectos fundamentales de la comunicación interactiva hotelera y el idioma inglés.
- Determinar la importancia del idioma inglés en los servicios ofrecidos en el Hotel del Parque.
- Identificar la percepción de los turistas extranjeros del Hotel del Parque respecto al uso del idioma inglés en la comunicación interactiva dentro del establecimiento.

Línea de investigación

La relación del presente estudio de caso con la línea de investigación de la Carrera de Turismo “Desarrollo de bienes, productos, servicios y procesos turísticos” y la sublínea “Nivel de capacidad del recurso humano en el área turística”, es de suma importancia para comprender y mejorar la industria turística en la región. La capacidad de comunicarse efectivamente en inglés puede influir significativamente en la experiencia del turista y, por lo tanto, en la percepción general de la calidad del servicio que ofrece el hotel. Es importante analizar el nivel de competencia en inglés del personal, dado que el inglés es ampliamente reconocido como el idioma internacional del turismo y la industria hotelera. El nivel de competencia en este idioma puede tener un impacto significativo en la capacidad del hotel para atraer y satisfacer a los turistas internacionales.

El dominio del idioma inglés por parte del personal del Hotel del Parque Guayaquil figura como un factor fundamental para la comunicación interactiva con los turistas internacionales, impactando positivamente en la experiencia del cliente y la competitividad del hotel en el mercado turístico. Implementar la formación del personal en inglés, fortalecer las políticas de contratación de personal bilingüe y promover la certificación en inglés son acciones estratégicas que mejoran la calidad del servicio, fortalecen la experiencia del cliente y aumentan la competitividad del hotel.

DESARROLLO

Marco conceptual

Los temas a tratar en este estudio son la comunicación interactiva en la industria hotelera, turismo y comunicación, el idioma inglés en la industria hotelera, rol del inglés en el turismo, formación en idiomas para el personal de servicio hotelero y tecnologías de traducción e interpretación, esto con el propósito de establecer las bases teóricas necesarias para definir los conceptos fundamentales en esta investigación.

La Comunicación interactiva en la industria hotelera

La comunicación interactiva desempeña un papel crucial en la industria hotelera, define la relación entre los establecimientos y sus huéspedes. Desde el momento de la reserva hasta el check-out, cada interacción desempeña un papel importante en la formación de experiencias memorables y la satisfacción del cliente.

En la industria hotelera, la interacción con el cliente juega un papel esencial en la experiencia que este tiene. Esta comunicación incide en las elecciones de reserva, establece expectativas previas a la llegada y asegura que los huéspedes experimenten una acogida cálida y un servicio atento durante su estancia (Darios, 2023).

La calidad del servicio otorgado al cliente en la industria hotelera, se verá influenciada por la comunicación interactiva.

La comunicación interactiva es esencial para la experiencia del cliente en la industria hotelera, porque permite a los empleados de la industria crear relaciones más estrechas con sus clientes, además puede ayudar al personal a comprender mejor las necesidades de sus clientes, lo que puede conducir a una mejor experiencia del cliente. (Gutiérrez et al., 2019, p. 9)

Debido a las implicaciones significativas mencionadas con anterioridad, los establecimientos hoteleros deben desarrollar estrategias de comunicación interactiva que garantice una experiencia favorable al huésped. Esto abarca desde la primera impresión que el hotel y su personal generan hasta las decisiones importantes, como la reserva de habitaciones. Además, estas estrategias deben abordar las expectativas que los huéspedes tienen antes de su llegada, influyendo en su decisión de regresar en el futuro.

Existen una serie de factores que pueden influir en la calidad de la comunicación entre turistas y personal de servicio, como; el idioma, los turistas que no hablan el idioma local pueden tener dificultades para comunicarse con el personal de servicio. Las diferencias culturales también pueden dificultar la comunicación entre turistas y personal de servicio. Por ejemplo, las normas de cortesía pueden variar de una cultura a otra. Por ello la comunicación interactiva de calidad es un elemento esencial en la industria hotelera. El personal de servicio debe comunicarse eficazmente con el huésped para que la estancia del mismo sea agradable y satisfactoria.

El rol del idioma inglés y la comunicación interactiva en el ámbito turístico

La comunicación interactiva desempeña un papel crucial cuando se considera el uso del idioma inglés. En el ámbito turístico, la habilidad para interactuar de manera efectiva en inglés se vuelve esencial tanto para los turistas como para el personal de servicio.

Para los turistas internacionales, la comunicación interactiva en inglés con el personal de servicio puede mejorar significativamente su experiencia. Les permite expresar sus necesidades, hacer preguntas y participar activamente en la planificación y disfrute de su estancia. Según López Guzmán (2023):

El inglés es el idioma más hablado a nivel mundial y se consolida como la lengua internacional para la comunicación interactiva en ámbitos como los negocios, la educación, la ciencia y la tecnología. El rol del idioma inglés desempeña un papel fundamental en la comunicación interactiva en el turismo. Permite a los turistas, a los destinos turísticos y las empresas turísticas comunicarse de manera efectiva y eficiente. (pp. 17-28)

La comunicación es un acompañante permanente para el ejercicio, el desarrollo y la transformación del turismo. Es importante y necesario que las empresas asuman una comunicación interactiva en inglés, que genere conversaciones e información con quienes se relacionan; captar necesidades de las audiencias y responder a ellas efectivamente (Navarro et al., 2020).

El inglés es un idioma esencial para la comunicación interactiva en el turismo, dado que permite a personas de todo el mundo comunicarse de manera interactiva. Dentro de las empresas turísticas, dominar este idioma facilita la planificación de viajes, la interacción con los destinos turísticos y el acceso a los servicios turísticos.

Las empresas turísticas y hoteleras deben implementar el inglés como idioma principal para la comunicación interactiva. Esto permitirá proporcionar una experiencia más satisfactoria a los turistas.

El idioma inglés en la industria hotelera

El dominio del idioma inglés es un factor clave para el éxito profesional y de la industria hotelera, dado que permite comunicarse con los huéspedes internacionales de manera efectiva. Es el idioma más importante, y se utiliza en una amplia gama de contextos, incluyendo la comunicación con clientes, la gestión de equipos, la negociación con proveedores y la participación en eventos internacionales (Sánchez et al., 2019).

Contar con habilidades en el idioma inglés representa una valiosa ventaja competitiva para los trabajadores en el ámbito hotelero. Aquellos que tienen un dominio del inglés tienden a experimentar mayor satisfacción laboral, les permite ser más productivos, contar con mayores posibilidades de progresar en sus carreras, cumplir con las expectativas de los clientes y ofrecer un servicio de calidad (Sookyung Lee, 2020).

El dominio del idioma inglés es un factor clave para triunfar en el ámbito laboral de la industria hotelera. Dado que este sector se centra en el turismo internacional, donde el inglés actúa como el idioma de comunicación interactiva, resulta indispensable que el personal de servicio hotelero pueda expresarse eficazmente en dicho idioma. Esto implica la capacidad de comprender las necesidades de los clientes, responder a sus preguntas y resolver problemas e inquietudes. Aquellos empleados que poseen un dominio del inglés disfrutan de varias ventajas como encontrar empleos de mayor prestigio, obtienen salarios más elevados y reciben ascensos. Además, están mejor preparados para cumplir con las expectativas de los clientes y brindar un servicio de alta calidad.

El rol del inglés en el turismo

El idioma de comunicación en turismo es el inglés por su sencilla gramática y vocabulario, además se considera una herramienta necesaria para brindar información sobre el destino, promocionarlo internacionalmente y desarrollar actividades para informar a los turistas extranjeros sobre el destino. Es importante la comunicación interactiva en inglés para brindar una correcta atención al huésped, proporcionar un ambiente agradable y cumplir con calidad los servicios solicitados. En el turismo es necesario utilizar términos en inglés que sean específicos, claros y fáciles para lograr una comunicación interactiva

entre los profesionales del turismo y los turistas, fidelizando así a los turistas. (Guerrero, 2022, p. 22)

En la actualidad, el inglés se convierte en un lenguaje fundamental para facilitar la comunicación e interacción a nivel internacional. En la industria del turismo, adquiere una importancia aún mayor, dado que el turismo constituye una industria mundial que atrae a personas de diversas partes del mundo. Los profesionales del turismo que poseen habilidades en inglés disfrutan de ventajas competitivas. Pueden comunicarse con clientes y proveedores de cualquier país, lo que les permite proporcionar un mejor servicio.

El rol del idioma inglés resulta crucial en el turismo, dado que este idioma se consolida como la lengua internacional de comunicación, es fundamental que los profesionales obtengan una correcta formación en el mismo para poder interactuar con los huéspedes internacionales. Es necesario que los empleados posean fluidez en inglés, porque este aspecto puede influir significativamente en la retención de clientes y, por lo tanto, en la obtención de reseñas positivas en el establecimiento hotelero. Además, desde un punto de vista social, la incorporación del inglés está vinculada a sociedades progresistas y avanzadas, generando un atractivo adicional que contribuye a la captación de un mayor número de turistas (Entorno Turístico, 2020).

En este contexto el inglés ha surgido como una lengua franca predominante en la industria turística a nivel mundial y ha alcanzado proporciones significativas, consolidándose como el idioma predominante para la comunicación internacional en este ámbito globalizado. Este fenómeno se atribuye a una serie de factores que destacan la importancia del inglés como modo de comunicación interactiva y eficaz en el turismo. La industria turística, por naturaleza, se

desenvuelve en un entorno internacional diverso, donde los visitantes pueden proceder de diversas partes del mundo. En este escenario, el inglés se ha consolidado como un medio de comunicación significativo en la interacción entre turistas y profesionales del turismo.

Formación en idiomas para el personal de servicio hotelero

La formación en idiomas debe ser adaptada de manera específica para los empleados del sector hotelero. El personal de servicio debe aprender el vocabulario, expresiones necesarias para atender a clientes de diferentes países, y adquirir la capacidad de gestionar situaciones complejas, como quejas o problemas de sus clientes que se comunican en inglés (García López, 2022).

García López (2022) también señala, que la capacidad de comunicarse en varios idiomas es un requisito esencial para los empleados de los hoteles. De este modo planteo los siguientes objetivos de la formación en idiomas:

- Mejorar la comunicación con los clientes.
- Ofrecer un mejor servicio.
- Mejorar la reputación del hotel y atraer a más clientes extranjeros.

La formación en idiomas representa una inversión significativa para la industria hotelera. Aquellos empleados que dominan varios idiomas tienen la capacidad de proporcionar un servicio más destacado a los clientes, contribuir a elevar la reputación del hotel y atraer a una demanda extranjera más amplia.

Organización Mundial del Turismo (OMT, 2021) recomienda que los gobiernos, las empresas y las instituciones educativas trabajen juntos para promover la formación en idiomas para el personal de servicio hotelero. También recomienda que los hoteles desarrollen programas de formación en idiomas específicos para sus empleados.

La OMT Señala que la formación en idiomas es una herramienta esencial para que el sector turístico siga siendo competitivo en un mundo cada vez más globalizado.

En otro aspecto, la formación en idiomas para el personal de servicio hotelero desempeña un papel crucial en la prosperidad y prestigio de un establecimiento. En un mundo cada vez más conectado, la industria hotelera atrae a huéspedes de diversas partes del mundo, y la capacidad del personal para comunicarse efectivamente en varios idiomas se ha convertido en un factor clave.

Es significativo que los hoteles implementen programas de formación en idiomas específicos para sus empleados. Los programas de formación deben ser flexibles y adaptarse a las necesidades del personal del servicio. Por otra parte, estos deben ser prácticos y centrarse en la comunicación real con los clientes (Álvarez González, 2020).

La atención al cliente es un componente esencial del éxito en el sector hotelero. En este sentido, la capacidad de comunicarse en varios idiomas es un requisito esencial para los empleados de los hoteles, para ofrecer un servicio más eficiente. La habilidad de entender y atender las necesidades de los clientes internacionales mejora la experiencia del huésped.

Tecnologías de traducción e interpretación

Las tecnologías de traducción e interpretación pueden ser una herramienta valiosa para los empleados de hoteles que desean comunicarse con clientes extranjeros. Según Arndt et al., (2020)

El uso de tecnologías de traducción e interpretación puede ayudar a los empleados de los hoteles a entender las necesidades de los clientes y responder a sus preguntas de manera eficaz. Esto puede ayudar a los hoteles a proporcionar un mejor servicio a los clientes extranjeros. (p. 2)

Las tecnologías de traducción e interpretación tienen el potencial de revolucionar la industria hotelera al ofrecer una forma más eficiente y precisa de traducir idiomas. Pueden ayudar al personal de servicio de los hoteles a comunicarse con clientes de todo el mundo, lo que puede mejorar la experiencia del huésped y aumentar las ventas (García y Torres, 2023).

El autor también señala que estas tecnologías de traducción pueden cometer errores, especialmente cuando se trata de traducir idiomas con estructuras gramaticales o vocabularios muy diferentes. Además, puede tener dificultades para entender el contexto de una conversación, lo que puede llevar a traducciones inexactas o confusas. A pesar de estos desafíos, afirma que tienen el potencial de ser una herramienta valiosa para la industria hotelera.

En otro aspecto, estas tecnologías pueden ayudar a los empleados de los hoteles a entender las diferencias culturales entre los clientes de diferentes países, lo que ayudará a los hoteles a proporcionar un servicio más personalizado y adaptado a las necesidades de los clientes.

Los establecimientos hoteleros deben elegir tecnologías que sean adecuadas para sus necesidades específicas. Esto incluye considerar los idiomas que necesitan traducir, el tipo de comunicación que necesitan realizar y su presupuesto. El personal de servicio que utilicen tecnologías de traducción e interpretación deben estar formados para su uso y aprovechar al máximo las ventajas de estas tecnologías.

MARCO METODOLÓGICO

En el presente estudio de caso se utilizó la investigación exploratoria, según (Hernández et al., 2020) La investigación exploratoria es un tipo de investigación que se utiliza para explorar un tema nuevo o poco estudiado. Su objetivo principal es generar conocimiento sobre el tema, pero no para llegar a conclusiones definitivas.

Dado que el rol del idioma inglés en la comunicación interactiva entre turistas y el personal de servicio en el Hotel del Parque Guayaquil es un tema nuevo y poco estudiado, la investigación exploratoria se efectuó como un excelente diseño para comenzar a indagar este tema y generar conocimiento sobre el mismo. Teniendo en cuenta que el idioma inglés es cada vez más importante en la industria hotelera. Esta investigación proporcionará información valiosa para el establecimiento estudiado y otros destinos turísticos.

Este estudio tiene un enfoque cualitativo en la medida que se efectuó una revisión bibliográfica sobre la importancia del idioma inglés dentro del campo hotelero. Así como también de la importancia del inglés en la comunicación interactiva del personal de servicio y turistas, como fuente de información sobre aspectos relevantes relacionados con la investigación.

Para llevar a cabo este estudio se centró principalmente en el enfoque cuantitativo. Según (Allan Neill y Cortez Suarez, 2018) La investigación cuantitativa pretende establecer el grado de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados por medio de una muestra permite realizar inferencias causales a una población que explican por qué sucede o no determinado hecho o fenómeno.

La encuesta como técnica de recopilación de datos se implementó por medio de un cuestionario de google forms con quince preguntas cerradas, el tipo de muestreo es aleatorio

estratificado a cien individuos del establecimiento. Para llevar a cabo el muestreo aleatorio estratificado, se dividió a la población del Hotel del Parque en estratos (personal de servicio, turistas extranjeros y empleadores). Luego, se seleccionó aleatoriamente una muestra de individuos de cada estrato, los que fueron los siguientes: 50 empleados fijos, 45 turistas extranjeros y 5 empleadores, con el objetivo de obtener conclusiones más precisas sobre la importancia del idioma inglés en los servicios ofrecidos en el Hotel del Parque y la percepción que tienen los turistas extranjeros con respecto al uso del idioma inglés en la comunicación interactiva dentro del establecimiento.

RESULTADOS

En relación a los objetivos específicos de este estudio se presentan los siguientes resultados. Respecto al primer objetivo, describir los aspectos fundamentales de la comunicación interactiva hotelera y el idioma inglés.

Mediante la exhaustiva revisión bibliográfica realizada en esta investigación, se establece que, en el dinámico mundo hotelero la comunicación interactiva y el dominio del idioma inglés se complementan como dos pilares fundamentales que sostienen la experiencia del cliente internacional y el éxito general de un hotel. La comunicación interactiva es un proceso vital que implica la interacción entre el personal del hotel y los huéspedes para crear una experiencia memorable y satisfactoria. En este aspecto el personal del Hotel debe estar capacitado para entender las necesidades e inquietudes de los huéspedes de manera precisa. Esto implica que deban tener una correcta formación en inglés para entender diferentes acentos, y niveles de fluidez. Es importante que comprendan correctamente la información proporcionada por el huésped para evitar confusiones y ofrecer un servicio de calidad a los turistas extranjeros.

En cuanto al segundo objetivo, determinar la importancia del idioma inglés en los servicios ofrecidos en el Hotel del Parque, mediante una encuesta realizada a cincuenta y cinco individuos, divididos en cinco empleadores y cincuenta empleados del Hotel del Parque, donde el cincuenta y cuatro por ciento son de sexo masculino y el cuarenta y seis de sexo femenino. En la segunda encuesta dirigida a los empleadores, el sesenta por ciento son de sexo masculino y cuarenta de sexo femenino.

De esta manera se estableció que el cien por ciento de los empleadores encuestados consideran que el dominio del idioma inglés es importante para tener una comunicación interactiva con los huéspedes internacionales en el Hotel del Parque, y que

es un requisito importante para que el personal de servicio desempeñe eficazmente sus funciones, sin embargo, manifiestan que ninguno de sus empleados recibe capacitación por parte del Hotel para mejorar sus habilidades en el idioma inglés con el fin de ofrecer un servicio de calidad. Por otra parte, el sesenta por ciento de los encuestados establece que el nivel de inglés del personal eventual es inferior al del personal de planta, además el nivel de suficiencia en inglés que posee el personal de planta en el hotel es intermedio B1 y el del personal eventual es elemental A2. Como consecuencia el ochenta por ciento afirma que ha experimentado situaciones problemáticas con los clientes debido al insuficiente dominio del idioma inglés por parte del personal. Asimismo, el cien por ciento afirma que no se solicitan certificados con nivel de suficiencia en inglés B1 o B2 al personal que ingresa a trabajar en el hotel. De esta manera el ochenta por ciento manifiesta que el nivel de inglés del personal afecta la satisfacción del cliente en el Hotel del Parque.

Por otro lado, el cien por ciento del personal fijo encuestado estableció que el dominio del idioma inglés es importante para su desempeño laboral en el Hotel del Parque. Por otra parte, el noventa y dos por ciento manifiesta no recibir capacitaciones para mejorar el aprendizaje en el idioma inglés por parte del Hotel. Por lo tanto, expresaron haber experimentado dificultades debido a la falta de dominio en el dominio inglés durante su interacción con huéspedes internacionales, por ejemplo; dificultades para expresar claramente información o instrucciones en inglés y dificultades para entender las necesidades de los huéspedes. Al presentar dichas dificultades el setenta y ocho por ciento manifestó que el recurso para superarlas ha sido solicitando la ayuda de colegas que hablen inglés en el hotel, de igual manera el sesenta y dos por ciento afirma

que el nivel de inglés del personal influye de manera negativa en la calidad de los servicios ofrecidos. De esta manera, el cien por ciento considera que el personal de servicio debe estar capacitado en el idioma inglés para brindar un servicio de calidad a los turistas extranjeros.

El tercer objetivo es identificar la percepción de los turistas extranjeros del Hotel del Parque respecto al uso del idioma inglés en la comunicación interactiva dentro del establecimiento, para esto se realizó una última encuesta dirigida a cuarenta y cinco turistas extranjeros del Hotel, con quince preguntas cerradas mediante un cuestionario diseñado en google forms, donde el cincuenta y cinco punto seis por ciento son de sexo masculino y el cuarenta y cuatro punto cuatro de sexo femenino.

De esta manera se estableció que el cuarenta y ocho punto ocho por ciento de los turistas extranjeros encuestados se sienten cómodos al comunicarse en inglés durante su estancia en el Hotel del Parque. Y aunque de manera general se sienten satisfechos, el cincuenta y tres por ciento establece que en ocasiones han tenido dificultades para comunicarse en inglés y el recurso para superarlas ha sido solicitar la ayuda de un traductor o interprete del Hotel. Por otra parte, el cincuenta y cinco por ciento de los turistas que califican como poco satisfactoria la capacidad del personal para hablar inglés indican que afecta su experiencia en el establecimiento. De este modo expresan que el papel del idioma inglés en la comunicación interactiva entre los turistas y el personal de servicio del Hotel del Parque tiene una gran importancia, y que es muy efectiva la capacitación en inglés para ayudar al personal del Hotel a superar las barreras del idioma. Por último, los turistas encuestados durante su estancia han notado diferencias en la calidad de la comunicación en inglés entre los distintos departamentos del Hotel, entre

aquellos que manejan mejor el idioma se encuentran; servicios de restaurante, recepción, y servicio a habitación.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Considerando los hallazgos encontrados en este estudio según (Sookyung Lee, 2020). El dominio del idioma inglés es un factor clave para triunfar en el ámbito laboral de la industria hotelera. Dado que este sector se centra en el turismo internacional, donde el inglés actúa como el idioma de comunicación global, resulta indispensable que el personal de servicio hotelero pueda expresarse eficazmente en dicho idioma, coincide con el presente estudio de caso porque mediante la aplicación de las encuestas al personal de servicio, empleadores y turistas extranjeros establecieron que el dominio del idioma inglés es crucial para mantener una comunicación interactiva en el Hotel y afirman que el personal debe estar capacitado en este idioma para ofrecer un servicio de calidad a sus huéspedes.

Los resultados de la encuesta aplicada a los turistas extranjeros concuerdan con las investigaciones de (García y Torres, 2023) donde afirma que las tecnologías de traducción e interpretación tienen el potencial de revolucionar la industria hotelera al ofrecer una forma más eficiente y precisa de traducir idiomas. Estas estrategias tecnológicas ofrecen alternativas de apoyo al personal de servicio de los hoteles para comunicarse con clientes de todo el mundo, lo cual puede mejorar la experiencia del huésped.

De esta manera los hallazgos de (Sánchez et al., 2019) donde afirma que el dominio del inglés es un factor clave para el éxito profesional y de la industria hotelera, dado que permite comunicarse con los huéspedes internacionales de manera efectiva. Concuerdan con este estudio de caso al obtener los resultados de la revisión bibliográfica donde se establece que en el dinámico mundo hotelero la comunicación interactiva y el dominio del idioma inglés se complementan como dos pilares fundamentales que sostienen la experiencia del cliente internacional y el éxito general de un hotel.

Dentro de las investigaciones de (Álvarez González, 2020). Afirma que es significativo que los hoteles implementen programas de formación en idiomas específicos para sus empleados. Los programas de formación deben ser flexibles y adaptarse a las necesidades del personal del servicio. Por otra parte, estos deben ser prácticos y centrarse en la comunicación real con los clientes. Tiene relación con el presente estudio en base a los resultados de la aplicación de la encuesta a los turistas extranjeros del Hotel del Parque donde establecieron que la capacitación en inglés para ayudar al personal del Hotel a superar las barreras del idioma es efectiva y crucial, sin embargo, los empleadores del establecimiento antes mencionado, expusieron que no existe ningún tipo de capacitación o formación en inglés proporcionada a sus empleados.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

El rol del idioma inglés en la comunicación interactiva entre turistas y el personal de servicio en el Hotel del Parque Guayaquil, y en la industria turística en general es importante porque permite al personal del Hotel comprender las necesidades y responder eficazmente a las preguntas y solicitudes de los clientes. Además, los turistas se sienten más cómodos y bienvenidos si el personal puede comunicarse con fluidez en inglés. Esto brinda a los huéspedes una experiencia general positiva y puede influir en su percepción del hotel y en su voluntad de regresar o recomendarlo a otros. Esto evidencia que se logró cumplir con el primer objetivo de la investigación al describir los aspectos fundamentales de la comunicación interactiva hotelera y el idioma inglés.

Se concretó el segundo objetivo al determinar la importancia del idioma inglés en los servicios ofrecidos en el Hotel del Parque mediante la aplicación de una encuesta con el diseño de un cuestionario en google forms dirigida al personal de servicio y a los empleadores del establecimiento antes mencionado. Se evidenció mediante los resultados obtenidos que el rol del idioma inglés es fundamental para que los empleados puedan ofrecer un servicio de calidad eficiente y eficaz, para ello es importante que se gestionen capacitaciones en el Hotel para sus empleados, lo que conllevará una mejora en la formación del idioma. Mediante una tercera encuesta se logró identificar la percepción de los turistas extranjeros del Hotel del Parque respecto al uso del idioma inglés en la comunicación interactiva dentro del establecimiento, donde se concluye que los turistas extranjeros encuestados a pesar de sentirse cómodos al comunicarse en inglés durante su estancia en el Hotel, expresan la importancia de implementar capacitación en inglés para los empleados, dado que su habilidad para comunicarse en este idioma influye

directamente en la experiencia del cliente en el establecimiento debido a que es poco satisfactoria. De esta manera afirman que el papel del idioma inglés en la comunicación interactiva entre los turistas y el personal de servicio del Hotel del Parque tiene una gran importancia, y que es fundamental la formación en inglés de los empleados para contribuir en la superación de las barreras del idioma.

De esta manera se concluye que en esta investigación se ha logrado alcanzar el objetivo principal establecido al analizar la importancia del rol del idioma inglés en la comunicación interactiva entre turistas y el personal de servicio en el Hotel del Parque Guayaquil. Se deduce que mediante este estudio se podrían aplicar mejoras en la formación del idioma dado que como se ha mencionado anteriormente es fundamental en la industria hotelera para poder interactuar con personas de todo el mundo y ofrecer un servicio de calidad.

RECOMENDACIONES

En base a la revisión y discusión de los resultados, se establecen las siguientes recomendaciones: es fundamental realizar estudios continuos de satisfacción del cliente en el Hotel del Parque Guayaquil con respecto al rol del idioma inglés. Estos estudios, a través de encuestas a los huéspedes extranjeros permitirán medir la calidad del servicio que se brinda en el establecimiento, y se podrá valorar si se cumple con las expectativas de los turistas y si el servicio se ajusta a lo que se ofrece.

Se recomienda a los propietarios del Hotel del Parque identificar áreas de mejora para brindar un servicio de calidad a los turistas internacionales, facilitar la comunicación interactiva y evitar malentendidos. Para esto es fundamental como se ha mencionado en este estudio, capacitar al personal de servicio en el idioma inglés, proporcionar clases o recursos como tecnologías de traducción, para que el servicio sea de calidad y el cliente se sienta satisfecho.

En base a los resultados de la encuesta realizada en esta investigación, dirigida a los turistas extranjeros del Hotel del Parque, establecieron sus recomendaciones a los propietarios y empleados del Hotel: Emplear prácticas conversacionales en inglés, clases de inglés patrocinadas por el hotel, aconsejan a los empleados tomar clases de inglés el fin de semana. También consideran que se debe contratar empleados con formación avanzada en inglés, que el hotel ofrezca materiales didácticos como libros o cursos en línea, acceso a herramientas de traducción en línea, contratar personal bilingüe, utilizar aplicaciones o dispositivos de traducción y que el hotel proporcione acceso a recursos de aprendizaje en línea.

REFERENCIAS Y ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA

- García López , M. J. (2022). La importancia de la formación en idiomas para el personal de servicio hotelero. *Universidad de Alicante*.
- López Guzmán, M. (2023). El rol del inglés como lengua franca en la comunicación interactiva en el turismo. "*Revista de Estudios Turísticos*".
- Allan Neill, Cortez Suarez. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigacion Cientifica*. Machala - Ecuador: Ediciones UTMACH.
- Álvarez González , M. (2020). "La formación en idiomas, clave para el éxito del sector hotelero". *Hosteltur*.
- Arndt, V. y Schroeder, R. (2020). Machine Translation in the Hotel Industry: Current Applications and Future Prospects. *Journal of Hospitality & Tourism Management*, 345-358.
- Darios, I. (2023). *cloudbeds*. Obtenido de Gestión de las comunicaciones hoteleras con el huésped moderno: <https://www.cloudbeds.com/es/articulos/comunicacion-huesped-hotel/#:~:text=En%20el%20sector%20de%20la,bien%20atendidos%20durante%20su%20estancia>.
- Duran, W. (2023). *linkedin*. Obtenido de Comunicación Efectiva en Hotelería: 30 Cambios de Vocabulario para Mejorar la Experiencia del Cliente: <https://www.linkedin.com/pulse/comunicaci%C3%B3n-efectiva-en-hoteler%C3%ADa-30-cambios-de-para-duran-chia/?originalSubdomain=es>

- García y Torres-Outón. (2023). *Tecnologías aplicadas a la traducción y al aprendizaje de lenguas*. Editorial Comares.
- García, Ibáñez, Alvira , M. (2019). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill Education, S.A. de C.V.
- García, M. J. (2023). El Hotel del Parque Guayaquil: un oasis de lujo en el corazón de la ciudad. *Revista Turismo y Desarrollo*, 10.
- Guerrero, V. (2022). *Proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Licenciada en Turismo*. Obtenido de “EL IDIOMA INGLÉS EN LA EXPERIENCIA TURÍSTICA”:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31686/1/TESIS%20VELOZ%20GUERRERO%20SHARON%20JAEL.pdf>
- Gutiérrez,García, Rodríguez, J. (2019). "La comunicación interactiva en la industria hotelera: un análisis de la experiencia del cliente". *"Revista Española de Marketing"*, 1-22.
- Hernández, Fernández, Baptista , R. (2020). *Metodología de la Investigación*,. Mexico: McGraw-Hill Education, S.A. de C.V.
- López, Martínez, M. (2020). Estadística para Investigación. *Editorial Síntesis*.
- Navarro, A. M. (2020). Estrategias comunicacionales en el sector turismo. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, Vol. XXVI, núm. 1, 77-90.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) . (2021). *"Investigación de la OMT sobre el estado de la educación en turismo"*. Madrid, España.
- Sánchez, González, García , C. (2019). La importancia del inglés en los profesionales de hotelería y turismo. *Revista de Estudios Turísticos*, 12.

Sookyung Lee, Y.-J. K.-Y. (2020). The role of English language skills in the hospitality industry:
A study of hotel employees in the United Arab Emirates. *Tourism Management*.

Turístico, E. (2020). *La importancia del inglés para el sector turístico*. Obtenido de
<https://www.entornoturistico.com/la-importancia-del-ingles-para-el-sector-turistico/>

ANEXOS

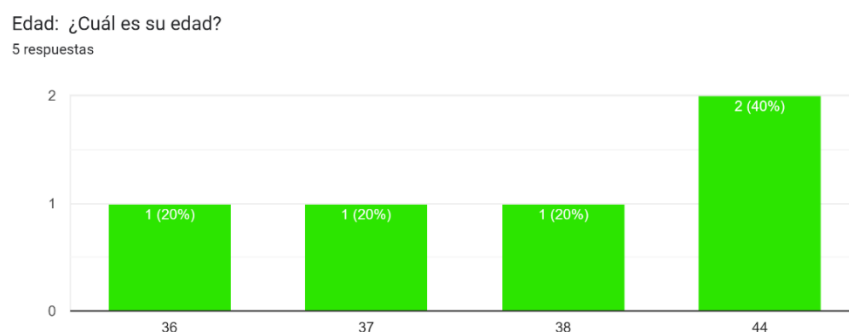
Anexo A

MATRIZ DE CONSISTENCIA

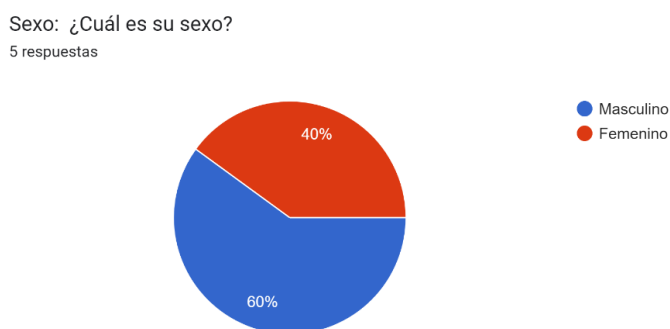
| Titulo | Problema | Objetivos | Variables | Dimensiones |
|--|---|---|--|--|
| El rol del idioma inglés en la comunicación interactiva entre Turista y Personal de servicio en la industria Hotelera. | ¿Cuál es la importancia del rol del idioma inglés en la comunicación interactiva entre Turista y Personal de servicio en el Hotel del Parque Guayaquil? | <p>General:</p> <p>Analizar la importancia del rol del idioma inglés en la comunicación interactiva entre Turista y Personal de servicio en el Hotel del Parque Guayaquil</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir los aspectos fundamentales de la comunicación interactiva hotelera y el idioma inglés. • Determinar la importancia del idioma inglés en los servicios ofrecidos en el Hotel del Parque. • Identificar la percepción de los turistas del Hotel del Parque respecto al uso del idioma inglés en la comunicación interactiva dentro del establecimiento. | <p><u>Independiente:</u></p> <p>El rol del Idioma Inglés en la Industria hotelera</p> <p>La práctica del idioma inglés en la industria hotelera tiene los siguientes beneficios: dar información correcta, clara y sencilla, proporcionar servicios de calidad y ofrecer ayuda a los turistas.</p> | <p>Comunicación interactiva en la industria hotelera.</p> <p>El rol del idioma inglés y la comunicación interactiva en el ámbito turístico.</p> <p>El idioma inglés en la industria hotelera.</p> <p>Rol del inglés en el turismo.</p> <p>Formación en idiomas para el personal de servicio hotelero.</p> <p>Tecnologías de traducción e interpretación.</p> |

Anexo B

- **Encuesta realizada a los empleadores del Hotel del Parque, con el objetivo de determinar la importancia del idioma inglés en los servicios ofrecidos en el establecimiento antes mencionado.**

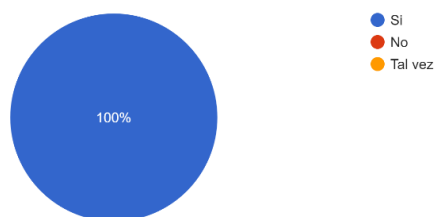


Análisis: El 40% de los encuestados cuenta con una edad de 44 años, el 20% con 36, 37 y 38 años.



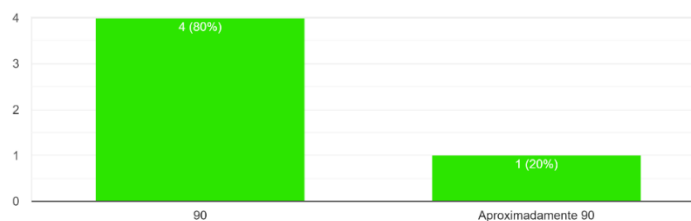
Análisis: Se tiene que 60% de los encuestados son de sexo masculino y 40% de sexo femenino.

¿Considera usted que el dominio del idioma inglés es importante para tener una comunicación interactiva con los huéspedes internacionales en el Hotel del Parque Guayaquil?
5 respuestas



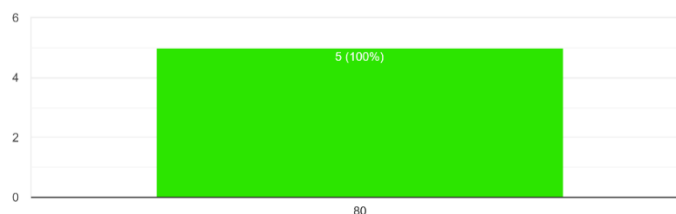
Análisis: El cien por ciento de los empleadores encuestados consideran que el dominio del idioma inglés es importante para tener una comunicación interactiva con los huéspedes internacionales en el Hotel del Parque.

¿Cuál es el número del personal de planta en el Hotel del Parque?
5 respuestas



Análisis: EL 100% de los encuestados afirman que el numero del personal de planta es de 90 en total.

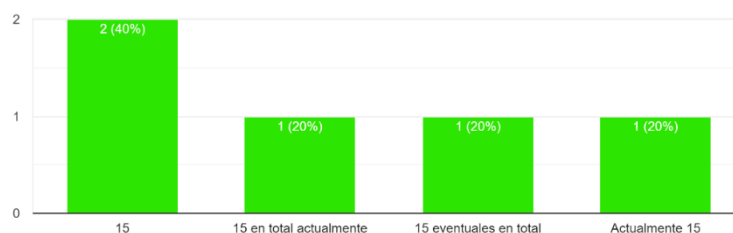
Con respecto al personal de planta. ¿Cuántos de ellos tienen contacto directo con los huéspedes extranjeros en el hotel?
5 respuestas



Análisis: EL 100% de los encuestados afirman que con respecto al personal de planta 80 de 90 mantienen contacto directo con los huéspedes extranjeros.

¿Cuál es el número del personal eventual en el Hotel del Parque?

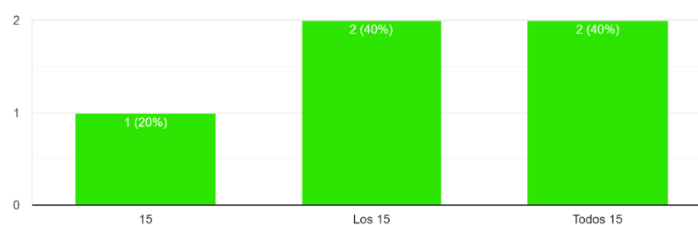
5 respuestas



Análisis: EL 100% de los encuestados afirman que el número del personal de planta es de 15 en total.

Con respecto al personal eventual. ¿Cuántos de ellos tienen contacto directo con los huéspedes extranjeros en el hotel?

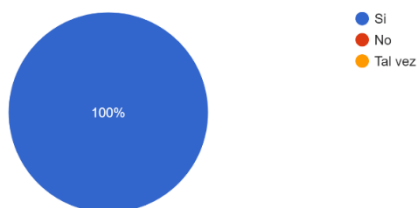
5 respuestas



Análisis: EL 100% de los encuestados afirman que con respecto al personal de planta 15 mantienen contacto directo con los huéspedes extranjeros.

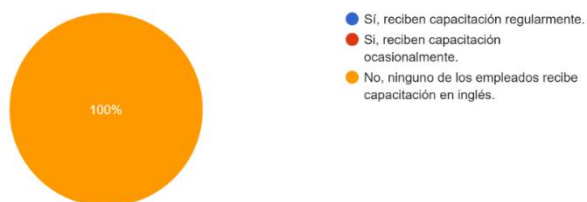
¿Cree usted que el dominio del idioma inglés es un requisito importante para que el personal de servicio desempeñe eficazmente sus funciones?

5 respuestas



Análisis: El 100% de los encuestados afirman que el dominio del idioma inglés es un requisito importante para que el personal de servicio desempeñe eficazmente sus funciones.

¿Reciben tanto los empleados eventuales como los de planta algún tipo de capacitación por parte del hotel para mejorar sus habilidades en el idioma inglés con el fin de ofrecer un servicio de calidad?
5 respuestas



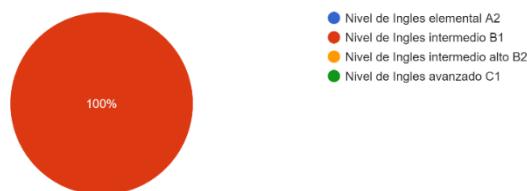
Análisis: El 100% de los empleadores encuestados manifiestan que ninguno de sus empleados recibe capacitación por parte del Hotel para mejorar sus habilidades en el idioma inglés con el fin de ofrecer un servicio de calidad.

¿El personal eventual que contratan tiene un nivel de ingles similar o igual al personal de planta?
5 respuestas



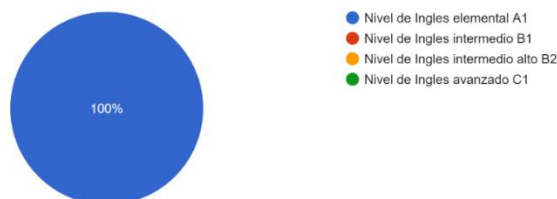
Análisis: El 60% por ciento de los encuestados establece que el nivel de inglés del personal eventual es inferior al del personal de planta, y el 40% que es similar al del personal de planta.

¿Cuál es el nivel de suficiencia en ingles que posee el personal de planta en el Hotel?
5 respuestas



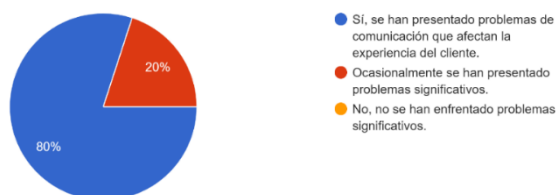
Análisis: El 100% afirma que el nivel de suficiencia en inglés que posee el personal de planta en el hotel es intermedio B1.

¿Cuál es el nivel de suficiencia en inglés que posee el personal eventual en el Hotel?
5 respuestas



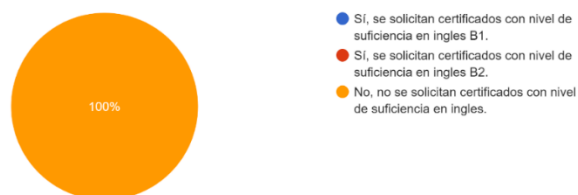
Análisis: El 100% afirma que el nivel de suficiencia en inglés que posee el personal eventual en el hotel es elemental A2.

¿Ha experimentado alguna situación problemática con los clientes debido al insuficiente dominio del idioma inglés por parte del personal?
5 respuestas



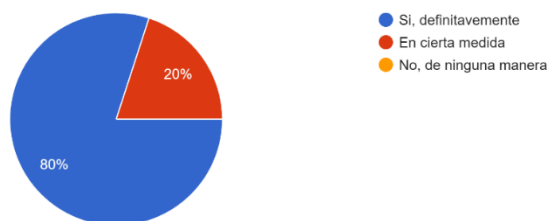
Análisis: El 80% afirma que ha experimentado situaciones problemáticas con los clientes debido al insuficiente dominio del idioma inglés por parte del personal y el 20% de manera ocasional.

¿Solicitan certificados con nivel de suficiencia en inglés B1 o B2 al personal que ingresa a trabajar en el hotel?
5 respuestas



Análisis: El 100% afirma que no se solicitan certificados con nivel de suficiencia en inglés B1 o B2 al personal que ingresa a trabajar en el Hotel.

¿Cree usted que el nivel de inglés del personal afecta la satisfacción del cliente en el Hotel del Parque?
5 respuestas

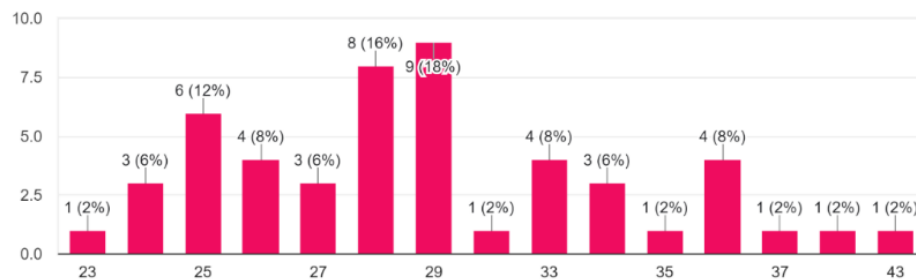


Análisis: El 80% manifiesta que el nivel de inglés del personal afecta la satisfacción del cliente en el Hotel del Parque, y el 20% expresa que en cierta medida.

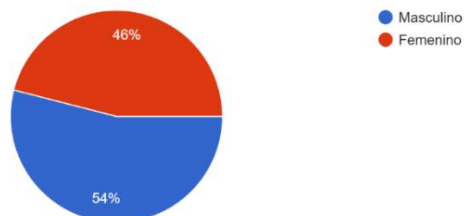
Anexo C

- ***Encuesta dirigida al personal fijo del Hotel del Parque, con el objetivo de determinar la importancia del idioma inglés en los servicios ofrecidos dentro del establecimiento.***

Edad: ¿Cuál es su edad?
50 respuestas

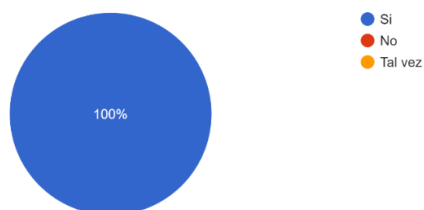


Sexo: ¿Cuál es su sexo?
50 respuestas



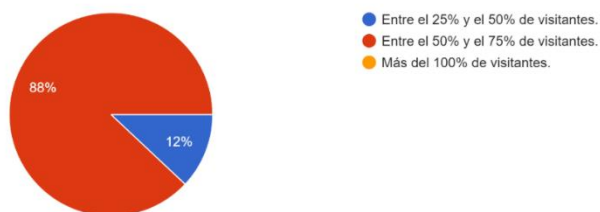
Análisis: 54% de los encuestados son de sexo masculino y el 46% de sexo femenino.

¿Considera usted que el dominio del idioma inglés es importante para su desempeño laboral en el Hotel del Parque?
50 respuestas



Análisis: El 100% del personal encuestado estableció que el dominio del idioma inglés es importante para su desempeño laboral en el Hotel del Parque.

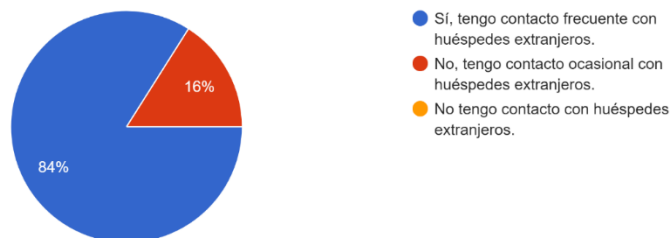
¿Cuál es el flujo aproximado de visitantes en el Hotel del Parque que se comunican en inglés?
50 respuestas



Análisis: EL 88% de los encuestados afirman que el flujo de los visitantes en el hotel es de entre 50 y 75%, mientras que el 12% manifiesta que es de entre 25 y 50%.

¿Tiene contacto frecuente con huéspedes extranjeros en el Hotel del Parque?

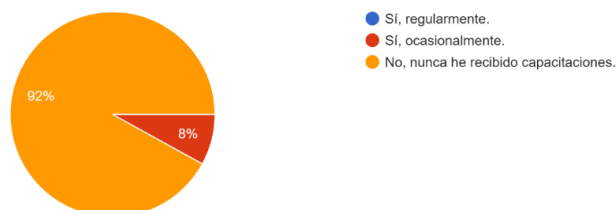
50 respuestas



Análisis: El 84% de los encuestados establecen tener contacto directo con los huéspedes extranjeros, mientras que el 16% afirma no tener contacto directo.

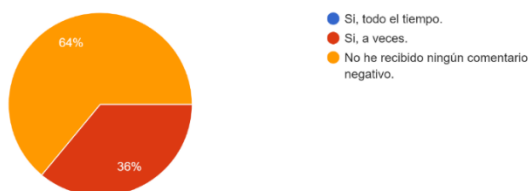
¿Recibe usted capacitaciones para mejorar el aprendizaje en el idioma inglés por parte del Hotel del Parque?

50 respuestas



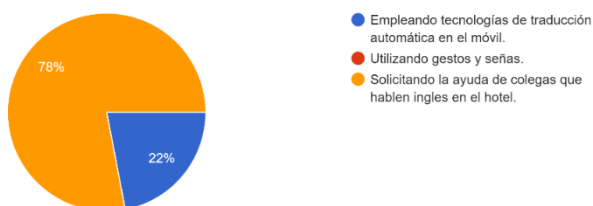
Análisis: El noventa y dos por ciento de los encuestados manifiesta no recibir capacitaciones para mejorar el aprendizaje en el idioma inglés por parte del Hotel, mientras que el 8% expresa recibir de manera ocasional.

¿Ha recibido alguna vez quejas o comentarios negativos por parte de un huésped extranjero debido a su dominio del idioma inglés?
50 respuestas



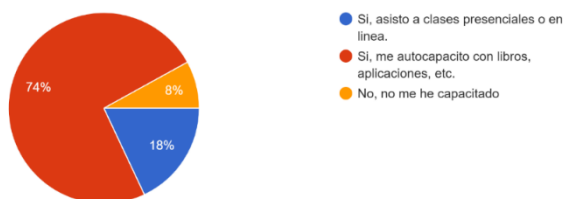
Análisis: El 64% afirma haber recibido quejas o comentarios negativos debido a su dominio del idioma inglés, mientras que el 36% expresa que de manera ocasional.

En caso de haber presentado dificultades al comunicarse en inglés con los huéspedes extranjeros ¿De qué manera las ha enfrentado?
50 respuestas



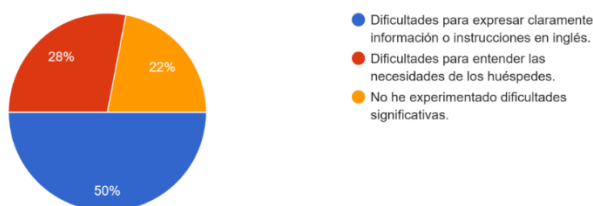
Análisis: El 78% por ciento determino que el recurso para superar las dificultades que han presentado, ha sido solicitando la ayuda de colegas que hablen inglés en el hotel.

¿Desde su estancia en el hotel como personal de servicio, se ha capacitado para mejorar su aprendizaje en el idioma inglés? En caso afirmativo ¿Qué tipo de capacitación?
50 respuestas



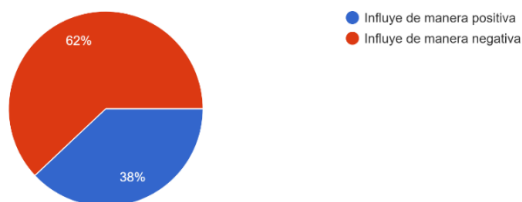
Análisis: El 74% por ciento determino que se ha capacitado para mejorar su aprendizaje en el idioma inglés con el uso de libros y aplicaciones, el 18% expresa que asiste a clases presenciales o en línea, y el 8% no se ha capacitado.

¿Ha experimentado dificultades debido a la falta de dominio en el dominio inglés durante su interacción con huéspedes internacionales? En caso afirmativo ¿Qué tipo de dificultades?
50 respuestas



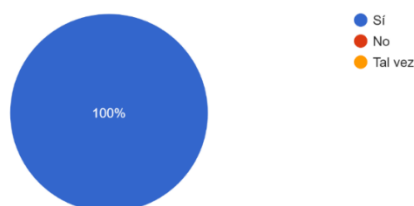
Análisis: El 50% estableció haber experimentado dificultades debido a la falta de dominio en el dominio inglés durante su interacción con huéspedes internacionales, como dificultades para expresar claramente información o instrucciones en inglés, el 28% expresó dificultades para entender las necesidades de los huéspedes, y el 22% manifestó no haber presentado dificultades

En su perspectiva ¿De que manera influye el nivel de inglés del personal en la calidad de los servicios ofrecidos?
50 respuestas



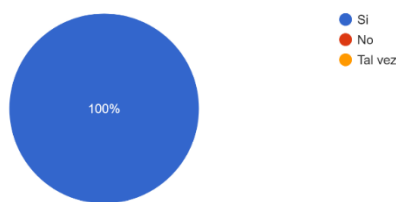
Análisis: El 62% establece que el nivel de inglés del personal influye de manera negativa en los servicios ofrecidos en el Hotel, mientras que un 38% expresa que influye que de manera positiva.

¿Consideras que el personal de servicio debe estar capacitado en el idioma inglés para brindar un servicio de calidad a los turistas extranjeros?
50 respuestas



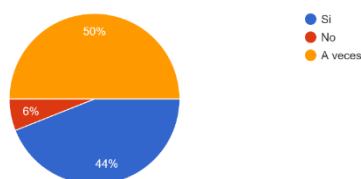
Análisis: El 100% de los encuestados afirman que el personal de servicio debe estar capacitado en el idioma inglés para brindar un servicio de calidad a los turistas extranjeros.

¿Cree usted que el dominio del idioma inglés puede influir en sus oportunidades de crecimiento profesional dentro del hotel?
50 respuestas



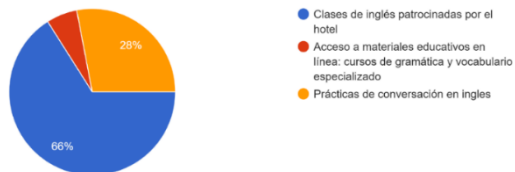
Análisis: El 100% de los encuestados afirman que el dominio del idioma inglés puede influir en sus oportunidades de crecimiento dentro del Hotel.

¿Utiliza tecnologías de traducción para poder comunicarse con los huéspedes extranjeros?
50 respuestas



Análisis: El 50% de los encuestados expresan que hacen uso de manera ocasional de las tecnologías de traducción para poder comunicarse con los huéspedes, mientras que el 44% si hace uso de estas tecnologías, el 6% no hace uso de ninguna.

¿Qué recursos cree usted que serían útiles para mejorar las habilidades en inglés del personal del Hotel del Parque?
50 respuestas



Análisis: El 66% de los encuestados expresan que de entre los recursos que les serían útiles para mejorar las habilidades en el idioma inglés están; clases de inglés patrocinadas por el hotel, y el 28% prácticas de conversación en inglés.

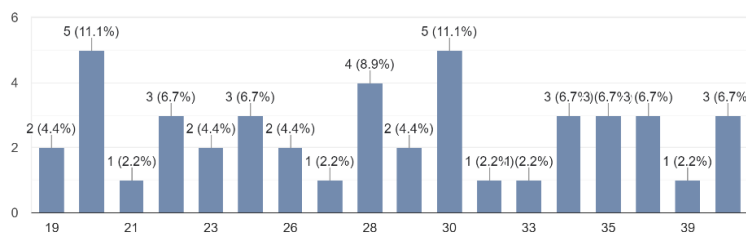
Anexo D

- ***Esta encuesta tiene el objetivo de identificar la percepción de los turistas extranjeros del Hotel del Parque respecto al uso del idioma inglés en la comunicación interactiva dentro del establecimiento.***

1. AGE/EDAD

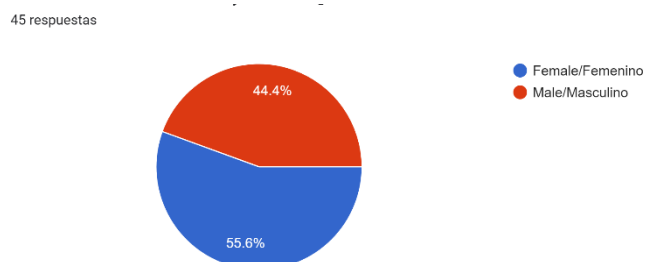
What is your age?/¿Cuál es su edad?

45 respuestas



2. GENDER/GENERO

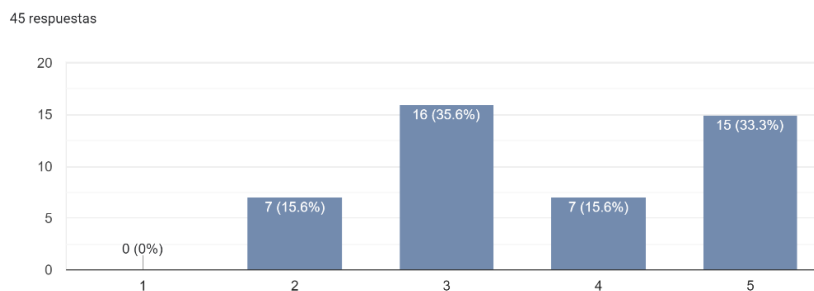
What is your sex?/¿Cuál es su sexo?



Análisis: El 55.6% de los encuestados son de sexo masculino y 44.4% de sexo femenino.

3. How comfortable do you feel communicating in English during your stay at Hotel del Parque?

¿Qué tan cómodo se siente al comunicarse en inglés durante su estancia en el Hotel del Parque?

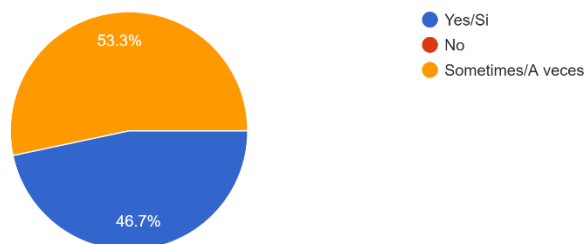


Análisis: El 48.9% de los encuestados se sienten cómodos al comunicarse en inglés durante su estancia en el Hotel del Parque, mientras que el 51.2% no se sienten cómodos.

4. In your interactions with hotel staff, have you ever experienced difficulties communicating in English?

En sus interacciones con el personal del hotel, ¿alguna vez ha tenido dificultades para comunicarse en inglés?

45 respuestas

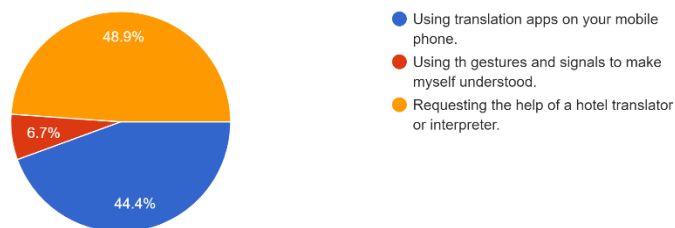


Análisis: El 53.3% establece que en ocasiones ha tenido dificultades para comunicarse en inglés, mientras que el 48.7% expresa que si ha tenido dificultades.

5. In case you have had difficulties communicating in English with the hotel staff. How have you faced them?

En caso de haber presentado dificultades al comunicarse en ingles con el personal del hotel. ¿De qué manera las ha enfrentado?

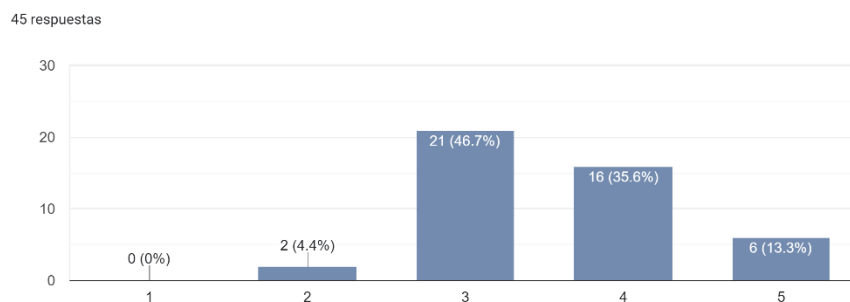
45 respuestas



Análisis: El 44.4% establece que en caso de haber presentado dificultades al comunicarse en inglés con el personal del hotel el recurso para enfrentarlas ha sido el uso de aplicaciones de traducción en el móvil, mientras que el 48.9% ha solicitado la ayuda de un traductor de hotel, el 6.7% ha hecho uso de gestos y señales.

6. On a scale of 1 to 5, how much do you think the staff's ability to communicate in English affects your experience at the hotel?

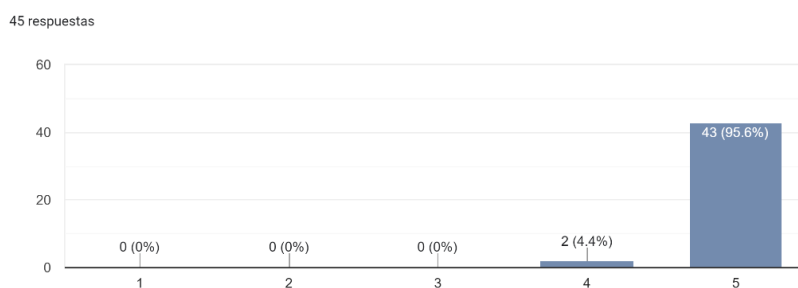
En una escala del 1 al 5, ¿En qué medida cree que la capacidad del personal para comunicarse en inglés afecta su experiencia en el hotel?



Análisis: El 48.9% afirma que la capacidad del personal para comunicarse en inglés no afecta su experiencia en el Hotel, mientras que el 51.1 expresa que si afecta su experiencia.

7. On a scale of 1 to 5, how important do you think the role of the English language is in interactive communication between tourists and service personnel at Hotel del Parque?

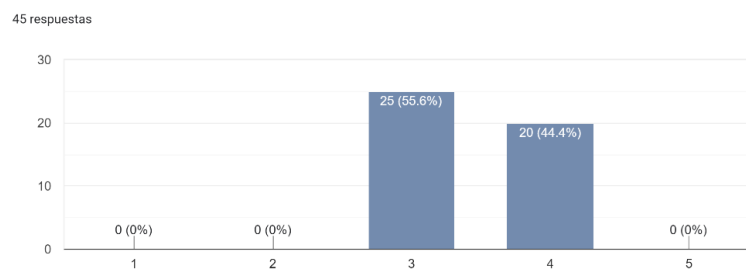
En una escala del 1 al 5, ¿Qué importancia cree que tiene el papel del idioma inglés en la comunicación interactiva entre los turistas y el personal de servicio del hotel del parque?



Análisis: El 100% de los encuestados expresan que el papel del idioma inglés en la comunicación interactiva entre los turistas y el personal de servicio del Hotel del Parque tiene una gran importancia.

8. On a scale of 1 to 5, how would you rate the hotel staff's ability to speak English?

En una escala del 1 al 5, ¿Cómo calificaría la capacidad del personal del hotel para hablar inglés?



Análisis: El 55.6% califica como poco satisfactoria la capacidad del personal del hotel para hablar inglés, mientras que el 44.4% la califica como muy satisfactoria.

9. Have you noticed differences in the quality of communication in English between different hotel departments (reception, restaurant, room service, etc.)? Answer YES or NO. And if yes, specify in which department.

¿Ha notado diferencias en la calidad de la comunicación en inglés entre los distintos departamentos del hotel (recepción, restaurante, servicio de habitaciones, etc.)? Conteste SI o NO. Y en caso de ser afirmativo, especifique en que departamento.

45 respuestas

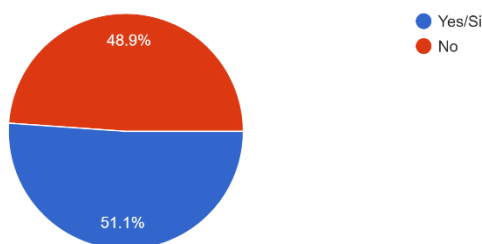
No (39 respondieron)
 Yes, restaurant
 Restaurant
 Yes, reception
 Yes, room service.
 I haven't noticed it
 Room service

Análisis: Los turistas encuestados manifiestan que han notado diferencias en la calidad de la comunicación en inglés entre los distintos departamentos del Hotel, especialmente en los servicios de restaurante, recepción, y servicio a habitación.

10. Would you recommend Hotel del Parque to other foreign tourists based on your experience with communication in English?

¿Recomendaría el Hotel del Parque a otros turistas extranjeros según su experiencia con la comunicación en inglés?

45 respuestas

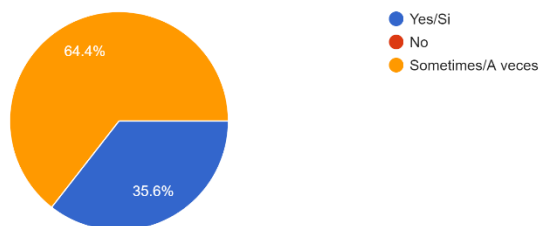


Análisis: El 51.1% de los turistas encuestados expresaron que si recomendarían el Hotel del Parque a otros turistas extranjeros según su experiencia con la comunicación en inglés.

11. Have you used translation services or digital tools to facilitate communication in English with staff during your stay at the Hotel?

¿Ha utilizado servicios de traducción o herramientas digitales para facilitar la comunicación en inglés con el personal durante su estadía en el hotel?

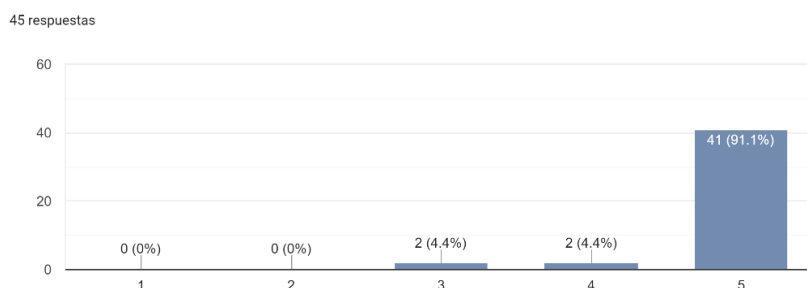
45 respuestas



Análisis: El 64.4% de los turistas encuestados expresaron que en ocasiones hacen uso de servicios de traducción o herramientas digitales para facilitar la comunicación en inglés con el personal durante su estadía en el hotel, mientras que el 36.6% manifiesta que si ha utilizado dichas herramientas.

12. On a scale of 1 to 5, how effective do you think English training is in helping Hotel del Parque staff overcome language barriers?

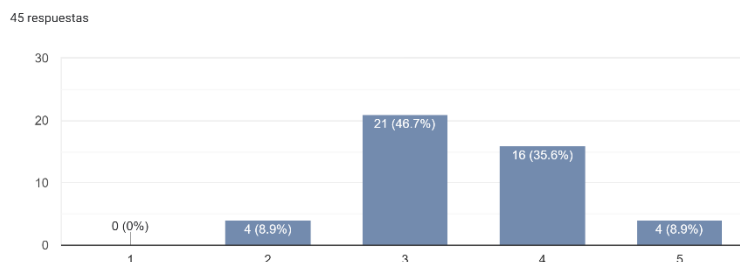
En una escala del 1 al 5, ¿Qué tan efectiva cree que es la capacitación en inglés para ayudar al personal del Hotel del Parque a superar las barreras del idioma?



Análisis: El 95% expresa que es muy efectiva la capacitación en inglés para ayudar al personal del Hotel del Parque a superar las barreras del idioma, y el 4.4% afirma que es poco efectiva

13. On a scale of 1 to 5, how would you rate the effectiveness of the signs and information materials in English inside the Hotel del Parque?

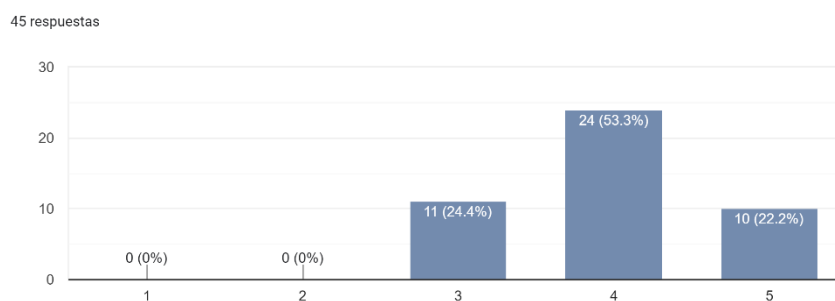
En una escala del 1 al 5, ¿Cómo calificaría la efectividad de la señalización y material informativo en inglés dentro del Hotel del Parque?



Análisis: El 44.5% califican como muy efectiva la señalización y material informativo en inglés dentro del Hotel del Parque, mientras que el 55.6% la califica como poco efectiva.

14. On a scale of 1 to 5, how satisfied are you with the service offered by the staff at the Hotel del Parque?

En una escala del 1 al 5, ¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio ofrecido por el personal en el Hotel del Parque?



Análisis: El 75.5 de los turistas encuestados manifestaron sentirse muy satisfechos con el servicio ofrecido por el personal en el Hotel del Parque, mientras que el 24.4% se siente poco satisfecho.

15. What recommendation do you suggest to improve communication in English between tourists and service staff at the Hotel del Parque?

¿Qué recomendación sugiere para mejorar la comunicación en inglés entre turistas y personal de servicio en el Hotel del Parque?

45 respuestas

- Employ conversational practices in english (4)
- Offer courses online (2)
- Offer english classes for staff (4)
- English classes sponsored by the hotel (2)
- I recommend that the staff take english classes (3)
- That the hotel look for staff with better training in english
- I recommend taking english courses (5)
- Have staff attend english classes
- The hotel must hire an english teacher for its employees
- Take english classes on the weekend (2)
- Form a better education in the english language
- It is important to choose better employees when hiring them
- Hire employees with advanced english training
- Train employees in the english language.
- Offer teaching materials as books or courses online.
- Offer access to online translation tools
- that staff be trained in the english language
- Provide english training for hotel staff
- Hire staff who are bilingual (4)
- The hotel must offer paid english classes to its employees
- Use translation apps or devices
- Provide access to online learning resources (3)

Análisis: Entre las recomendaciones que sugieren los turistas extranjeros para mejorar la comunicación en inglés en el Hotel del Parque están: Emplear prácticas

conversacionales en inglés, clases de inglés patrocinadas por el hotel, aconsejan a los empleados tomar clases de inglés el fin de semana. También consideran que se debe contratar empleados con formación avanzada en inglés, que el hotel ofrezca materiales didácticos como libros o cursos en línea, acceso a herramientas de traducción en línea, contratar personal bilingüe, utilizar aplicaciones o dispositivos de traducción y que el hotel proporcione acceso a recursos de aprendizaje en línea.

Anexo E

Fotografías del Hotel del Parque Guayaquil



Fotografía tomada por la página oficial de Facebook