



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



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE**  
**GRADO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN**  
**TURISMO**

**TEMA:**

Análisis del rol del inglés en los servicios turísticos de los guías del  
parque histórico.

**AUTOR:**

Villegas Poveda Justin

**TUTOR:**

Msc. Canepa Muñoz Cecilia

**BABAHOYO - ECUADOR**

2023 –2024



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



**DEDICATORIA.**

Este estudio de caso en primer lugar está dedicado a Dios, cuya sabiduría infinita y guía han sido mi faro en este viaje académico. En cada paso, he sentido su presencia, inspirándome, fortaleciéndome y brindándome la fortaleza para perseguir el conocimiento y la comprensión.

A mis padres, les dedico este trabajo con amor y admiración. Su inquebrantable apoyo, sacrificio y amor incondicional han sido el fundamento sobre el cual he construido mis sueños y aspiraciones. Su ejemplo de dedicación y determinación ha sido mi inspiración constante, y este estudio de caso es un tributo modesto a su incansable esfuerzo por mi bienestar y éxito.



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



**AGRADECIMIENTOS.**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de alguna manera a la realización de este estudio de caso. En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para llevar a cabo este proyecto. Su guía constante ha sido mi luz en cada paso del camino, y le doy gracias por las bendiciones que ha derramado sobre este trabajo.

Agradezco profundamente a mis padres por su amor incondicional, su apoyo inquebrantable y sus sacrificios innumerables a lo largo de mi vida y educación. Su ejemplo de dedicación y sacrificio ha sido mi inspiración, y este estudio de caso es también un homenaje a su incansable esfuerzo por mi bienestar y éxito.

Quiero expresar mi gratitud a mis profesores y mentores, cuya orientación, conocimientos y consejos han sido fundamentales en mi desarrollo académico y profesional. Su compromiso con la excelencia y su generosidad al compartir su experiencia han enriquecido enormemente este proyecto.



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



**RESUMEN.**

El estudio se centró en analizar el papel del inglés en la calidad de los servicios turísticos proporcionados por los guías del Parque Histórico. Los objetivos específicos incluyeron describir la interacción entre guías y visitantes, establecer la importancia del inglés en los servicios de guianza, y determinar la percepción de los visitantes extranjeros sobre la interacción en inglés. La metodología combinó enfoques cualitativos y cuantitativos a través de encuestas dirigidas a guías y turistas, respaldadas por una revisión documental. Los resultados destacaron la importancia del inglés en la comunicación turista-proveedor de servicios y la satisfacción del cliente. La mayoría de los guías demostraron un dominio avanzado del inglés, lo que contribuyó positivamente a la experiencia de los visitantes extranjeros. Las recomendaciones de los turistas resaltaron la importancia de mejorar la capacidad de comunicación y la interactividad de los guías. En conclusión, el estudio subrayó la necesidad de una comunicación efectiva y el dominio del inglés para garantizar una experiencia turística satisfactoria. La percepción positiva de los visitantes extranjeros reafirmó la relevancia del inglés en el ámbito turístico, destacando la importancia de servicios multilingües y el continuo desarrollo de habilidades de comunicación para los guías.

**Palabras Claves:** Turismo, servicios turísticos, guías, inglés.



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



**ABSTRACT.**

The study focused on analyzing the role of English in the quality of tourist services provided by guides at the Historical Park. Specific objectives included describing the interaction between guides and visitors, establishing the importance of English in guiding services, and determining foreign visitors' perception of English interaction. The methodology combined qualitative and quantitative approaches through surveys directed at guides and tourists, supported by a documentary review. Results highlighted the importance of English in tourist-service provider communication and customer satisfaction. Most guides demonstrated advanced English proficiency, positively contributing to foreign visitors' experience. Tourist recommendations emphasized the importance of improving guides' communication ability and interactivity. In conclusion, the study underscored the need for effective communication and English proficiency to ensure a satisfactory tourist experience. Foreign visitors' positive perception reaffirmed English's relevance in the tourism sector, highlighting the importance of multilingual services and continuous communication skill development for guides.

**Keywords:** Tourism, tourist services, guides, english.



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



**Índice**

RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
CONTEXTUALIZACIÓN.....	7
Planteamiento del problema .....	7
JUSTIFICACIÓN.....	8
OBJETIVOS DE ESTUDIO .....	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos .....	10
Línea de investigación.....	10
MARCO CONCEPTUAL .....	11
<i>Introducción al Turismo y la Importancia de los Servicios Turísticos .....</i>	<i>11</i>
<i>Importancia del Turismo y los Servicios Turísticos .....</i>	<i>11</i>
<i>Idioma Inglés en el Turismo .....</i>	<i>13</i>
<i>Comunicación Interactiva en el Turismo .....</i>	<i>14</i>
<i>Rol del Inglés en la Comunicación Turista-Proveedor de Servicios .....</i>	<i>15</i>
<i>Formación en Idiomas para el Personal de Servicio .....</i>	<i>16</i>
<i>Experiencia del Turista y la Comunicación en inglés .....</i>	<i>17</i>
<i>Los guías turísticos.....</i>	<i>18</i>
<i>Reglamento de guianza turística.....</i>	<i>19</i>
MARCO METODOLÓGICO .....	20



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



RESULTADOS.....	22
DISCUSIÓN.....	26
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. ....	28
CONCLUSIONES.....	28
RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS .....	30
ANEXOS .....	32
<i>Anexo 1.</i> ....	32
<i>Anexo 2.</i> ....	33
<i>Anexo 3.</i> ....	40



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



**CONTEXTUALIZACIÓN.**

**Planteamiento del problema.**

En el contexto del Parque Histórico, un destino turístico de gran relevancia cultural y patrimonial surge una interrogante crucial que impacta directamente en la calidad de los servicios turísticos ofrecidos. La pregunta fundamental que da origen al presente estudio es: ¿Cuál es el rol del inglés en los servicios turísticos de los guías del parque histórico? Este cuestionamiento se enmarca en la creciente globalización del turismo, donde la diversidad de visitantes de habla inglesa representa un desafío significativo para los guías y la administración del parque.

El contexto se caracteriza por una afluencia constante de turistas internacionales, donde el inglés se posiciona como el idioma predominante de comunicación. La importancia de este fenómeno radica en la necesidad de comprender cómo el dominio del inglés por parte de los guías puede influir en la experiencia turística, considerando la riqueza cultural e histórica que ofrece el parque. Sin embargo, a pesar de la relevancia del tema la falta de un análisis detallado sobre el impacto del inglés en los servicios turísticos ha llevado a una brecha de conocimiento que requiere ser abordada.

Este problema se manifiesta en situaciones específicas donde las barreras lingüísticas obstaculizan la comunicación efectiva entre los guías y los turistas de habla inglesa. Incidentes de malentendidos, información incorrecta o insatisfacción por parte de los visitantes pueden afectar negativamente la reputación del parque y su capacidad para atraer a una audiencia internacional diversa. Además, la falta de una estrategia clara para abordar este desafío podría comprometer la competitividad del parque en el contexto turístico global.





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



En este contexto, se identifica la necesidad de realizar un análisis exhaustivo del rol del inglés en los servicios turísticos, evaluando el nivel de competencia de los guías, la frecuencia de interacción en inglés y la percepción de los turistas sobre la calidad de la información proporcionada. Este estudio busca llenar la brecha de conocimiento existente y proporcionar recomendaciones prácticas para mejorar la experiencia de los turistas internacionales en el Parque Histórico.

### **JUSTIFICACIÓN.**

La elección de analizar el rol del inglés en los servicios turísticos de los guías del parque histórico se fundamenta en la creciente globalización del turismo y la necesidad de comprender cómo el dominio del inglés puede influir en la calidad de la experiencia turística. Dada la posición internacional del inglés como lengua franca y su papel predominante en el ámbito turístico, este estudio proporcionará ideas valiosas sobre cómo los guías pueden adaptarse a las demandas lingüísticas de una clientela diversa, mejorando así la calidad general de los servicios turísticos.

Esta investigación beneficiaría a diversas partes interesadas, incluyendo a los propios guías del parque histórico, a los gestores turísticos, y a los visitantes. Los guías podrían identificar áreas de mejora en sus habilidades lingüísticas y recibir orientación para brindar una experiencia más enriquecedora a los turistas de habla inglesa. Los gestores turísticos pueden utilizar los resultados para implementar programas de capacitación efectivos y estrategias que maximicen la satisfacción del visitante. Los turistas, por su parte, se beneficiarían al recibir información más precisa y detallada durante sus recorridos.



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



La trascendencia de este estudio radica en su capacidad para abordar las crecientes expectativas de los turistas internacionales y su influencia en la competitividad turística del parque histórico. Con la globalización, los destinos turísticos compiten por atraer visitantes de diversas partes del mundo, y comprender cómo el inglés impacta en la experiencia del turista se vuelve esencial para mantener y mejorar la posición del parque en el mercado turístico global. Además, la investigación podría servir como referencia para otros destinos turísticos enfrentados a desafíos similares.

La factibilidad de este estudio se respalda en la disponibilidad de recursos y la accesibilidad a los sujetos de investigación. El parque histórico ofrece un entorno propicio para realizar observaciones directas y recopilar datos relevantes. Además, la colaboración de los guías y la cooperación de la administración del parque facilitarán la ejecución de encuestas. La investigación también se apoya en métodos de investigación, lo que hace factible comprender la importancia del inglés de los guías y la percepción de los turistas sobre la calidad de los servicios proporcionados en este idioma.



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



**OBJETIVOS DE ESTUDIO.**

**Objetivo General.**

Analizar el rol del inglés en la calidad de los servicios turísticos proporcionados por los guías del parque histórico.

**Objetivos Específicos.**

- Describir los aspectos esenciales para la interacción entre los guías turísticos y los visitantes.
- Establecer la importancia del inglés en los servicios de guianza del parque histórico.
- Determinar la percepción de los visitantes extranjeros sobre su interacción en inglés con los guías del parque histórico.

**Línea de investigación.**

Este estudio de caso se fundamenta a la investigación en la Carrera de Turismo sobre "Desarrollo de bienes, productos, servicios y procesos turísticos", con la sublínea "Nivel de capacidad del recurso humano en el área turística", Estas líneas son esenciales para comprender el funcionamiento de la industria turística local y la importancia del recurso humano que la impulsa. Los profesionales del turismo se encuentran en constante interacción con visitantes de diversas partes del mundo, lo que subraya la necesidad de dominar el idioma inglés. Este dominio lingüístico no solo facilita la comunicación fluida con los turistas, sino que también contribuye directamente a mejorar la calidad del servicio ofrecido.



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



**MARCO CONCEPTUAL.**

***Introducción al Turismo y la Importancia de los Servicios Turísticos.***

La transformación del turismo de una actividad considerada elitista y exclusiva a una experiencia accesible para un público más amplio es un fenómeno notable en la sociedad contemporánea. Según Cañada y Murray (2019), el turismo ya no se considera únicamente un privilegio para unos pocos afortunados, sino que ahora desempeña un papel esencial en la formación de las interacciones globales. En la era de la globalización, el turismo se convierte en un actor crucial para unir diversas culturas y reducir las tensiones propias del sistema económico capitalista, fomentando de esta manera su crecimiento constante y su extensión.

Desde esta óptica, el turismo se visualiza como un fenómeno dinámico que trasciende lo superficial. No se limita únicamente a observar la evolución social y económica, sino que desempeña un papel activo al influir en la adaptación del capitalismo a desafíos recurrentes. Esta dualidad del turismo, como impulsor de la globalización y mediador en las contradicciones del capitalismo, subraya su importancia en el escenario contemporáneo. En última instancia, el turismo emerge como una fuerza transformadora que va más allá de meras anécdotas para convertirse en un componente esencial en la evolución de las sociedades modernas.

***Importancia del Turismo y los Servicios Turísticos.***

Es importante tener en consideración que la evolución del turismo, desde simples desplazamientos en el tiempo libre hasta una actividad con beneficios múltiples, resalta su impacto en la generación de empleo, el crecimiento de infraestructuras y tecnologías,



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



así como en la conexión entre sociedades, como señalan Santamaría-Freire y López-Pérez (2019). Estos aspectos se traducen en mejoras palpables en la calidad de vida, abarcando dimensiones económicas, sociales y culturales.

Desde esta evaluación, queda evidente cómo el turismo ha sufrido una transformación notable, convirtiéndose en un motor multifacético que no solo afecta la economía, sino también las complejidades de la trama social y cultural. Se destaca su función como agente de cambio, sugiriendo que su influencia no se limita a aspectos superficiales, sino que penetra en diversos aspectos de la vida moderna, manifestándose como un catalizador significativo en la configuración de las sociedades contemporáneas.

En el ámbito turístico, según lo establece Herrera Cárdenas et al., (2021) la atención al cliente no es solo un principio rector, sino una condición sine qua non para la existencia misma de las empresas. La calidad de un destino turístico está intrínsecamente ligada a la satisfacción del cliente, influenciada principalmente por la relación con el precio. La infraestructura emerge como un factor determinante, siendo la clave para la percepción positiva del cliente y el desarrollo efectivo de la actividad turística.

En este contexto, se subraya la esencia del servicio al cliente en el turismo, resaltando su importancia crucial para la existencia misma de las empresas del sector. Además, se enfatiza la relevancia fundamental de la infraestructura como un elemento determinante para la percepción del cliente, destacando que su papel trasciende la mera competitividad y se convierte en un componente esencial para la configuración integral de la experiencia del turista.



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



Por otro lado, es relevante destacar el punto de vista de Alves y Barcellos Marques (2019) donde asegura que, en este sector, las vivencias derivadas de los servicios ocupan el epicentro, ejerciendo un impacto significativo en la competitividad del sector. La experiencia de servicio se define por las reacciones personales, subjetivas y emocionales de los consumidores al interactuar con un servicio, una organización o sus componentes, generando respuestas discernibles.

Por ello se resalta que las experiencias de servicio constituyen el componente principal del sector turístico, influyendo directamente en su capacidad competitiva. La definición de experiencia de servicio pone de relieve la importancia de crear interacciones positivas, subrayando la conexión intrínseca entre la satisfacción del cliente y el éxito continuo del turismo.

***Idioma Inglés en el Turismo.***

En el ámbito turístico, se privilegia el uso del inglés como idioma de comunicación debido a su gramática y léxico accesibles. Según Veloz Guerrero (2020) considera a este esencial para proporcionar información sobre destinos, promoverlos a nivel internacional y facilitar la interacción entre turistas de distintos países y los proveedores de servicios turísticos. Este enfoque busca mejorar la experiencia del turista, permitiéndoles desenvolverse eficientemente y obtener la satisfacción deseada con los servicios proporcionados.

La elección del inglés como idioma predominante en la comunicación turística parece ser una estrategia pragmática, respaldada por la simplicidad gramatical y léxica del idioma. Esta decisión no solo facilita la difusión de información sobre destinos, sino



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



que también promueve una interacción más fluida entre turistas y proveedores de servicios. Aunque esta práctica puede contribuir a una experiencia turística más eficiente y satisfactoria, es fundamental considerar la diversidad lingüística y cultural, garantizando que se mantenga un equilibrio que respete la identidad y riqueza de cada idioma en el contexto turístico global.

La globalización ha intensificado el consumo cultural a nivel mundial, especialmente en términos de productos audiovisuales e interactivos en inglés. Sancho Lagla (2020) asegura que este fenómeno se refleja en la esfera turística, donde un número creciente de individuos elige destinos cuya lengua nativa es el inglés, como Estados Unidos o el Reino Unido. Además, la competencia en el ámbito turístico ha elevado el requisito de que los guías turísticos posean habilidades en inglés, considerándose esencial para facilitar un intercambio cultural adecuado.

La profunda interconexión entre la globalización, el consumo cultural y el turismo, evidenciada por la preferencia por destinos de habla inglesa, plantea reflexiones sobre la diversidad y preservación de las lenguas en el ámbito turístico. Si bien la capacidad de comunicarse en inglés puede potenciar la experiencia turística y facilitar el intercambio cultural, es imperativo abogar por un equilibrio que fomente la apreciación de las distintas lenguas y expresiones culturales, asegurando que la riqueza idiomática global no se vea eclipsada por la predominancia de una sola lengua.

***Comunicación Interactiva en el Turismo.***

Dentro del sector turismo, según lo asegura Celis et al., (2020) la comunicación emerge como un componente esencial para facilitar la interacción entre sus distintos



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



elementos y generar acciones comunicativas que vinculen las necesidades del consumidor con su satisfacción. Estas acciones, en forma de estrategias comunicativas, han sido compañeras constantes en el desarrollo del sector, adaptándose a las diversas transformaciones que ha experimentado a lo largo del tiempo.

La centralidad de la comunicación en el ámbito turístico destaca su papel dinámico y adaptativo en la satisfacción de las expectativas del consumidor. La presencia de estrategias comunicativas a lo largo de la evolución del sector subraya su capacidad para responder a las cambiantes demandas y tendencias del turismo. Sin embargo, es crucial que estas estrategias evolucionen continuamente, abrazando la innovación y la diversidad, para mantenerse efectivas en un entorno turístico en constante transformación y así asegurar experiencias positivas y satisfactorias para los consumidores.

***Rol del Inglés en la Comunicación Turista-Proveedor de Servicios.***

La comunicación desempeña un papel fundamental en el entramado del turismo contemporáneo, siendo el idioma inglés un componente crucial en la interacción entre turistas y proveedores de servicios. En el contexto globalizado actual, la importancia del inglés trasciende las barreras lingüísticas, convirtiéndose en un vehículo esencial para facilitar la comprensión mutua y mejorar la calidad de la experiencia turística.

En consecuencia, Palacios Molina et al., (2019) asegura que la carencia de habilidades en inglés por parte de un equipo se reflejará en oportunidades perdidas para la empresa, un rendimiento y productividad más bajos, así como una reducción en los ingresos. Por lo tanto, la capacitación en idiomas se percibe como una inversión estratégica esencial que toda empresa debe considerar.





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



La competencia en el idioma inglés se erige como un factor crucial para el desempeño exitoso de un equipo. La carencia de esta habilidad lingüística puede resultar en oportunidades desaprovechadas, un rendimiento y productividad inferiores, así como una disminución de los ingresos. En esta línea, la inversión estratégica en la formación en idiomas se presenta como una consideración imperativa para cualquier empresa.

***Formación en Idiomas para el Personal de Servicio.***

La formación en idiomas para el personal de servicio ha adquirido una importancia fundamental en un mundo cada vez más interconectado y diverso. En este contexto, la capacidad del personal para comunicarse efectivamente en diferentes idiomas no solo facilita la prestación de servicios de manera más eficiente, sino que también contribuye a una experiencia más satisfactoria para los clientes.

El guía turístico tiene la responsabilidad de interpretar, comunicar y brindar información sobre los valores y recursos del lugar. Según lo asegura Jorge et al., (2021) además, debe promoverlo como un destino atractivo, sea o no una localidad turística. Esto se logra mediante una presentación adecuada de la cultura local y nacional, la idiosincrasia, el patrimonio cultural y natural, combinado con otros elementos, de una manera que sea agradable y estimulante.

En virtud de las responsabilidades que recaen sobre el guía turístico, la importancia de contar con una sólida formación en inglés se manifiesta de manera destacada. Dada la función crucial de interpretar, comunicar e instruir sobre los valores y recursos del lugar, así como promoverlo como un destino atractivo, la competencia en el idioma inglés se convierte en un componente esencial de la capacitación del guía.



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



Según lo que establece Jara Puell & Medina Sandoval (2020) en su investigación sobre la influencia del inglés en los servicios de guías, esta competencia en el idioma no solo amplía las capacidades de comunicación del guía turístico, sino que también abre la puerta a una mayor interacción y comprensión con visitantes de diversos lugares del mundo. La formación en este idioma facilita la conexión con una audiencia global, permitiendo al guía transmitir de manera efectiva la riqueza cultural, histórica y natural del destino.

Además, según el punto de vista de Ocampo Franco (2021) la capacidad de comunicarse en inglés no solo se limita a la interacción verbal, sino que también abarca la interpretación de textos escritos, señalizaciones y la comprensión de las necesidades específicas de los visitantes que hablan este idioma. Esta amplitud en las habilidades lingüísticas del guía contribuye directamente a una experiencia más enriquecedora para los turistas y fortalece la reputación del destino como acogedor y accesible a nivel internacional.

***Experiencia del Turista y la Comunicación en inglés.***

La conexión entre la experiencia del turista y la comunicación en inglés desempeña un papel fundamental en la industria turística globalizada. La habilidad de comunicarse en inglés no solo facilita una interacción más efectiva entre turistas y proveedores de servicios, sino que también contribuye significativamente a la calidad y satisfacción general de la experiencia del turista.

Según Veloz Guerrero (2020), las experiencias turísticas no solo se limitan a conocer algo por relatos, sino que van más allá al implicar la participación activa del



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



viajero. Estas experiencias se vinculan estrechamente con las expectativas, motivaciones y emociones de los turistas, creando momentos memorables y transformadores. La fase post-experiencia determina la aceptabilidad o rechazo, siendo el éxito un factor clave para la fidelización del usuario.

La comunicación en inglés, en este contexto, surge como un elemento fundamental para mejorar la experiencia de los turistas que hablan dicho idioma. Al ser capaces de comunicarse eficazmente con los proveedores de servicios, los turistas de habla inglesa pueden superar barreras lingüísticas y garantizar que sus expectativas y motivaciones se comprendan y aborden adecuadamente. La interpretación específica de la experiencia, las emociones y las percepciones se benefician considerablemente cuando la comunicación fluye sin impedimentos.

Calvi (2019) destaca que la relevancia de la diversidad lingüística y cultural en la administración de la experiencia turística resalta la necesidad de ajustar la comunicación y la traducción según las necesidades y expectativas del turista, especialmente en áreas donde convergen visitantes con diversos niveles de competencia en la lengua local y comprensión cultural.

***Los guías turísticos.***

Un guía turístico es alguien capacitado para guiar a los turistas y brindarles orientación sobre las atracciones turísticas de un lugar. El objetivo es guiar a los visitantes y brindarles los recursos informativos necesarios para que puedan aprovechar al máximo su tiempo de estadía. (Sierra, 2022)



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



Esto significa que un guía turístico es alguien que tiene los conocimientos y habilidades necesarias para acompañar a los turistas durante su visita a un lugar, brindándoles informaciones relevantes sobre las atracciones turísticas y la historia del área que están visitando. Su responsabilidad principal es guiar a los visitantes, asegurándose que conozcan las diversas atracciones y actividades disponibles.

***Reglamento de guianza turística.***

Según nos menciona el Reglamento de guianza turística del Ecuador (2020) nos menciona sobre los requisitos a cumplir para guía turístico, en los cuales se resalta el siguiente punto:

- Acreditar dominio del idioma inglés al menos en el nivel B2 de acuerdo al Marco Común Europeo para las lenguas

Para obtener la acreditación como guía turístico en Ecuador, es necesario demostrar un nivel B2 de dominio del idioma inglés según el Marco Común Europeo para las lenguas. El Marco Común Europeo para las lenguas es un estándar internacional que describe las habilidades lingüísticas en seis niveles, desde A1 (iniciante) hasta C2. El nivel B2 indica un alto nivel intermedio de habilidades lingüísticas, lo que significa que una persona puede comunicarse de manera efectiva en situaciones profesionales y cotidianas. Por lo tanto, un aspirante a guía turístico debe poder comunicarse fluidamente en inglés en contextos relacionados con el turismo para cumplir con este requisito.



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



**MARCO METODOLÓGICO.**

Esta investigación cuenta con un enfoque mixto, combina el enfoque cualitativo y cuantitativo para realizar un análisis exhaustivo del impacto del idioma inglés en los servicios turísticos ofrecidos en el Parque Histórico. El alcance de la investigación es exploratorio, lo que permitirá la identificación de patrones y factores relevantes en este contexto específico. La herramienta principal para recopilar datos es una encuesta, dirigida tanto a los guías del parque como a los turistas.

Como técnica de recolección de información se utilizó la encuesta, estas encuestas proporcionan datos e información que facilita la identificación de las características que definen la interacción entre los guías y los turistas. Este enfoque permite introducirse en las particularidades de las relaciones entre los guías y los visitantes. Mediante este análisis inicial, se realizó una observación de la comunicación ofrecida por los guías, lo que proporcionó una visión general de la naturaleza de estas conexiones.

Además de las encuestas, se llevó a cabo una revisión documental para contextualizar la importancia del dominio de este idioma en la satisfacción de los turistas, fundamentándose principalmente en la opinión de varios autores. Con esto se analizaron investigaciones turísticas relacionadas con este tema específico y fuentes de información académica relevantes para respaldar el estudio de manera apropiada.

La encuesta se llevará a cabo utilizando un cuestionario en Google Forms, con preguntas de tipo cerrado tanto para turistas como para guías. La población objetivo de esta investigación estuvo conformada por los ocho guías del Parque, abarcando la totalidad de individuos en este grupo. En el caso de los turistas, debido a la falta de información sobre el flujo o características específicas de la población, se empleará un



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



tipo de muestreo aleatorio simple. Este método implica seleccionar a los turistas de forma completamente al azar dentro del área de interés, a su vez es relevante destacar que la muestra tomada de dicha población será de cuarenta turistas.



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



## **RESULTADOS**

En el presente estudio, se abordó el primer objetivo de describir los aspectos esenciales para la interacción entre los guías turísticos y los visitantes en el Parque Histórico, mediante un análisis exhaustivo de encuestas realizadas a un grupo representativo de guías turísticos que laboran en dicho lugar. Dichos aspectos esenciales para la interacción entre los guías turísticos y los visitantes en el Parque Histórico se resaltan en negrita a continuación:

A través de una muestra de encuestados que comprendió a un total de ocho guías turísticos, se recopilaron datos cruciales para comprender la dinámica de interacción entre estos profesionales y los visitantes del Parque Histórico. En primer lugar, se encontró que la mayoría de los guías (62.5%) han acumulado una **experiencia laboral** de más de un año en el Parque Histórico. Este hallazgo resalta la importancia del conocimiento profundo del lugar y su historia, así como la consolidación de habilidades específicas en la interacción con los visitantes, que podrían contribuir significativamente a la calidad del servicio ofrecido.

En cuanto al **dominio del idioma inglés**, una competencia fundamental en la comunicación con turistas internacionales, se observó que la mayoría de los guías (62.5%) reporta poseer un nivel avanzado de inglés. Este resultado es alentador, ya que sugiere que la mayoría de los guías cuentan con las habilidades lingüísticas necesarias para establecer una comunicación efectiva con los visitantes extranjeros, contribuyendo así a una experiencia satisfactoria para estos últimos.

Además, se exploró la frecuencia y los contextos en los que se utiliza el inglés en el trabajo como guía turístico. Los resultados revelaron que **el inglés se emplea en una**



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



**variedad de situaciones**, principalmente al presentar información sobre el Parque Histórico y al responder preguntas de los turistas. Este hallazgo subraya la importancia del inglés como herramienta esencial para la comunicación efectiva y la transmisión de conocimientos a los visitantes.

Finalmente, se evaluó la **percepción de los guías sobre la importancia del inglés** en su trabajo. La gran mayoría de los encuestados (87.5%) considera que el inglés es muy importante o esencial para desempeñar sus funciones como guía turístico. Este reconocimiento de la relevancia del idioma destaca su papel crucial en el contexto turístico, donde la comunicación efectiva con los visitantes internacionales es fundamental para garantizar una experiencia satisfactoria.

El segundo objetivo se centra en establecer la importancia del inglés en los servicios de guianza, en línea con una base teórica que aborda diversos aspectos del turismo y la comunicación interactiva en este sector, en la cual obtuvimos los siguientes resultados en relación con nuestro objetivo:

A partir de la revisión teórica, se evidencia que el inglés juega un papel crucial en la comunicación turista-proveedor de servicios, siendo esencial para facilitar una interacción efectiva y mejorar la calidad de la experiencia del turista. Dentro de la fundamentación encontrada se asegura que la preferencia por destinos de habla inglesa ha incrementado, lo que ha generado una mayor demanda de guías turísticos con habilidades en inglés. Esta competencia lingüística se percibe como un factor determinante para el éxito de un equipo y la satisfacción del cliente.

La instrucción en inglés para el personal de servicio emerge como una inversión estratégica clave en un mundo turístico cada vez más variado y conectado. Según el





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



fundamento encontrado este no solo amplía las destrezas de los anfitriones, sino que también fomenta una interacción más enriquecedora y una mejor comprensión con los viajeros de todas partes. Por ello es por lo que en las referencias encontradas se determina que esta competencia lingüística va más allá de la mera traducción de textos; implica entender las necesidades particulares de los visitantes. La relación entre la experiencia del viajero y la habilidad de hablar inglés se convierte en un componente esencial en la industria turística moderna. De esto se entiende que la capacidad de comunicarse con fluidez en inglés con los prestadores de servicios no solo mejora la calidad, sino que también eleva la satisfacción general de la experiencia del turista.

El último objetivo, que consiste en determinar la percepción de los visitantes extranjeros sobre su interacción en inglés con los guías del Parque Histórico, se basó en una muestra de cuarenta individuos, que según los resultados obtenidos estos eran principalmente americanos, donde el 90% de los encuestados pertenecían a esta nacionalidad, sugiriendo una clara preferencia de dichos turistas. Esta tendencia puede ser indicativa de una demografía específica de visitantes o de una estrategia de marketing orientada hacia el público americano, aunque se observó una presencia minoritaria de turistas europeos (10%), lo que apunta a una diversidad internacional en la audiencia del parque, aunque menos destacada en comparación con los turistas americanos.

En cuanto a la satisfacción con la experiencia durante el recorrido guiado, el análisis reveló una tendencia general hacia la satisfacción, ya que el 87.5% de los encuestados expresó estar satisfecho o muy satisfecho con su experiencia. Este resultado sugiere que el parque ha logrado cumplir con las expectativas de la mayoría de los visitantes en términos de calidad y contenido de la experiencia turística ofrecida. Sin



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



embargo, se consideró importante identificar las respuestas neutrales y negativas para identificar áreas de mejora potencial.

Respecto a los aspectos disfrutados durante el recorrido guiado, se observó una variedad de respuestas, indicando que los visitantes valoran diferentes aspectos de su experiencia en el parque. Mientras que algunos apreciaron la información histórica proporcionada (45%), otros encontraron mayor disfrute en la belleza del entorno natural (40%). Este resultado sugiere que el parque ofrece una experiencia rica y diversa que satisface diversos intereses y preferencias de los visitantes.

En cuanto a la interacción con los guías turísticos durante el recorrido, la mayoría de los encuestados calificaron su interacción con los guías turísticos como excelente (57.5%), Bueno (40%) y Aceptable (10%) lo que sugiere que el nivel de satisfacción de los turistas está en consonancia con la calidad del servicio proporcionado. Esta calificación puede atribuirse a una comunicación efectiva, un conocimiento profundo por parte de los guías y una actitud amigable y servicial durante el recorrido, lo que contribuye positivamente a la experiencia del visitante.

Además, se encontró que la gran mayoría de los encuestados (77.5%) tuvieron la oportunidad de interactuar con guías turísticos que hablaban inglés, lo que indica una buena disponibilidad de servicios multilingües en el parque y facilita la comunicación y la comprensión para los visitantes internacionales que hablan inglés.

En lo que respecta a las recomendaciones para los guías turísticos provenientes de los turistas extranjeros, se subrayó la importancia de mejorar la capacidad de comunicación (37.5%) y de ser más interactivos (22.5%). Estas sugerencias podrían ser clave para generar experiencias más cautivadoras y participativas para los visitantes.



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



**DISCUSIÓN.**

Con relación a la determinación de los aspectos esenciales para la interacción entre los guías turísticos y los visitantes en el Parque Histórico, los hallazgos muestran que la mayoría de los guías turísticos poseen un nivel avanzado de inglés, lo cual está alineado con la idea de que la competencia en este idioma es crucial para establecer una comunicación efectiva con los visitantes internacionales, tal como lo mencionan Veloz Guerrero (2020) y Palacios Molina et al., (2019). Esta competencia lingüística facilita la transmisión de información sobre el Parque Histórico y la respuesta a las preguntas de los turistas, como se evidenció en las encuestas.

Asimismo, la percepción de los guías turísticos sobre la importancia del inglés en su trabajo coincide con el enfoque de Herrera Cárdenas et al., (2021), que subraya la esencia del servicio al cliente en el turismo y la necesidad de una comunicación efectiva para garantizar la satisfacción del cliente. La mayoría de los guías encuestados considera que el inglés es esencial para desempeñar sus funciones, lo que resalta la relevancia de esta habilidad lingüística en el contexto turístico.

La revisión teórica resalta la importancia del inglés en la comunicación entre turistas y proveedores de servicios, siendo crucial para una interacción efectiva y una experiencia turística de calidad. Se destaca que la preferencia por destinos de habla inglesa ha aumentado, lo que demanda guías turísticos con habilidades en inglés. Esta competencia lingüística es vital para el éxito del equipo y la satisfacción del cliente.

Por otro lado, con relación a la preferencia de los turistas extranjeros por interactuar en inglés con los guías del Parque Histórico, como se evidencia en las encuestas, está en línea con la idea de que el inglés es un idioma predominante en el



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



ámbito turístico globalizado, como argumenta Veloz Guerrero (2020). Esta preferencia puede atribuirse a la facilidad de comunicación y a la amplia difusión del idioma inglés en el contexto turístico internacional, tal como señala Sancho Lagla (2020).

En cuanto a las recomendaciones para los guías turísticos por parte de los turistas extranjeros, que destacan la importancia de mejorar la capacidad de comunicación y ser más interactivos, estos resultados refuerzan la idea de que la comunicación efectiva y la interactividad son aspectos clave para generar experiencias satisfactorias para los visitantes, como mencionan Celis et al., (2020) y Calvi (2019). Por lo tanto, estas sugerencias podrían contribuir a mejorar la calidad y la involucencia de la experiencia turística en el Parque Histórico.



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



**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**CONCLUSIONES.**

De este estudio y alineado con los objetivos planteados se pueden determinar las siguientes conclusiones:

En principio se describió que la interacción efectiva entre guías turísticos y visitantes es esencial para garantizar una experiencia memorable en el Parque Histórico. La comunicación clara y el profundo conocimiento del lugar por parte de los guías son aspectos cruciales que influyen directamente en la calidad del servicio ofrecido y en la satisfacción de los visitantes.

Por otro lado, se estableció que el inglés se posiciona como un componente vital en los servicios de guianza del Parque Histórico, dado que la mayoría de los guías exhiben un dominio avanzado de este idioma. Esta competencia lingüística facilita la comunicación con los turistas internacionales y contribuye significativamente a enriquecer su experiencia turística.

En conclusión, además se determinó que la percepción positiva de los visitantes extranjeros sobre su interacción en inglés con los guías del parque subraya la importancia de este idioma en el ámbito turístico. La disponibilidad de servicios multilingües y el continuo esfuerzo por mejorar la capacidad de comunicación de los guías son aspectos clave para satisfacer las necesidades y expectativas de los visitantes internacionales.



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



### **RECOMENDACIONES**

Como recomendación se propone implementar programas de capacitación continua para los guías turísticos, centrándose en el desarrollo de habilidades de comunicación interactiva en inglés. Estos programas pueden incluir clases de idiomas, sesiones de práctica de conversación y talleres sobre técnicas de comunicación efectiva para garantizar una interacción fluida con los visitantes extranjeros.

Además, fomentar una mayor interactividad durante los recorridos guiados mediante el uso de herramientas y recursos didácticos innovadores. Esto puede incluir la integración de tecnologías digitales, como aplicaciones móviles interactivas o dispositivos de audio guía, para enriquecer la experiencia del visitante y promover una participación más activa durante el recorrido.

También el establecer sistemas de retroalimentación periódica por parte de los visitantes extranjeros para evaluar la calidad de la interacción en inglés con los guías turísticos. Esta retroalimentación puede ser recopilada a través de encuestas, comentarios en línea o entrevistas personales, y luego utilizada para identificar áreas de mejora y ajustar los programas de capacitación y los enfoques de comunicación según las necesidades y preferencias de los visitantes.



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



**REFERENCIAS.**

- Alves, C. A., & Barcellos Marques, R. (2019). Hospitalidad, emociones y experiencias en los servicios turísticos. *Estudios y perspectivas en turismo*, 28(2), 290-311.
- Calvi, M. V. (2019). Géneros discursivos, diversidad cultural y traducción de textos turísticos. *Altre Modernità: Rivista di studi letterari e culturali*, 21, 69-86.
- Cañada, E., & Murray, I. (2019). *Turistificación global: Perspectivas críticas en turismo*. Icaria.
- Celis, F. N., Covarrubias, R. A., Velazco, F. M., & Rocha, N. P. H. (2020). Estrategias comunicacionales en el sector turismo. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(1), 77-90.
- Herrera Cárdenas, P. L., López Rodríguez, M., Herrera Cárdenas, P. L., & López Rodríguez, M. (2021). El turismo: La gestión de la calidad y sus costos. *Cofin Habana*, 15(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2073-60612021000200009&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2073-60612021000200009&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Jara Puell, F. E., & Medina Sandoval, S. A. (2020). Influencia del Dominio del Idioma Inglés en la Satisfacción del Turista Anglohablante en relación a los Servicios Turísticos de la región Tumbes, 2019. *Universidad Nacional de Tumbes*. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/123456789/2208>
- Jorge, T. S., Valero, B. J., & Gómez, Y. B. (2021). Formación del Guía Turístico en función de la Interpretación del Patrimonio. *Explorador Digital*, 5(3), Article 3. <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v5i3.1750>
- Ocampo Franco, C. (2021). *Impacto del inglés como segundo idioma de los guías turísticos del Oriente Antioqueño en la competitividad turística*. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/19883>



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



- Palacios Molina, D. L., Villamarin Villota, W., Villafuerte Muñoz, W. O., & Molina Quiroz, C. A. (2019). Dominio del idioma inglés y su influencia en la competitividad de las empresas de la provincia de Manabí – Ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 12 (diciembre), 30.
- Sancho Lagla, J. E. (2020). *El idioma inglés y su aporte en el turismo educativo* [bachelorThesis, Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación-Carrera Turismo].  
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31685>
- Santamaría-Freire, E. J., & López-Pérez, S. de los A. (2019). Beneficio social de la actividad turística en Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 417-434.
- Veloz Guerrero, S. J. (2020). *El idioma inglés en la experiencia turística* [bachelorThesis, Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación-Carrera Turismo].  
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31686>





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



**ANEXOS.**

*Anexo 1.*

**Matriz de consistencia.**

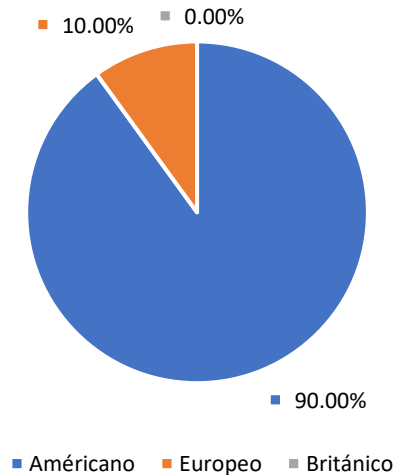
<b>TÍTULO</b>	<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>
Análisis del rol del inglés en los servicios turísticos de los guías del parque histórico	¿Cuál es el rol del inglés en los servicios turísticos de los guías de “El parque”?	<p style="text-align: center;"><b><u>GENERAL</u></b></p> <p>➤ Analizar el rol del inglés en la calidad de los servicios turísticos proporcionados por los guías del parque histórico.</p> <p style="text-align: center;"><b><u>ESPECIFICO</u></b></p> <p><b>S</b></p> <p>➤ Describir los aspectos esenciales para la interacción entre los guías turísticos y los visitantes.</p> <p>➤ Establecer la importancia del inglés en los servicios de guianza del parque histórico.</p> <p>➤ Determinar la percepción de los visitantes extranjeros sobre su interacción en inglés con los guías del parque histórico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rol del inglés en los profesionales</li> <li>• Servicios turísticos.</li> <li>• Satisfacción del turista.</li> <li>• Calidad de la experiencia turística.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parque histórico</li> <li>• Fluidez en la Comunicación</li> <li>• Claridad en la Información</li> </ul>

*Anexo 2.*

**Encuesta dirigida a turistas.**

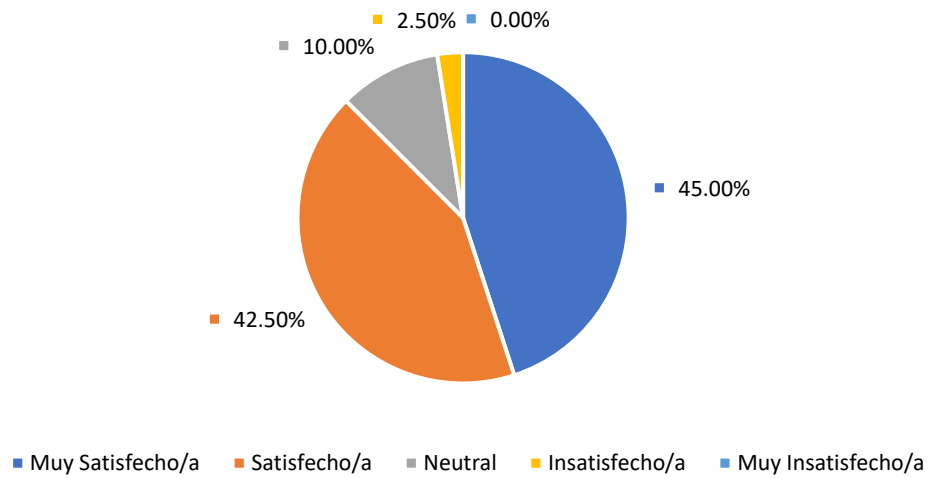
<b>Pregunta 1.</b>	<b>Respuestas.</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Respuestas</b>
¿Qué nacionalidad usted es?	Americano	90%	39
	Británico	0%	0
	Europeo	10%	1

**Gráfico 1**



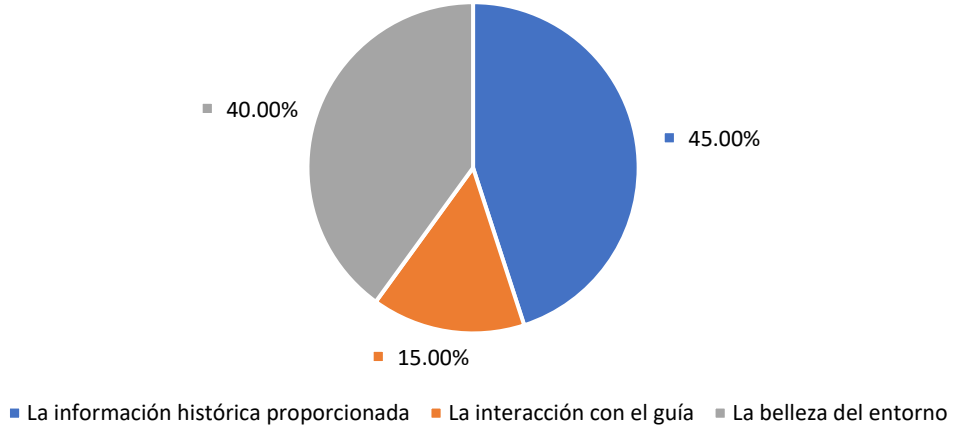
<b>Pregunta 2.</b>	<b>Respuestas.</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Respuestas</b>
¿Qué nivel de satisfacción tienes con tu experiencia durante el recorrido guiado?	Muy satisfecho/a	45%	18
	Satisfecho/a	42.5%	17
	Neutral	10%	4
	Insatisfecho/a	2.5%	1
	Muy insatisfecho/a	0%	0

**Gráfico 2**



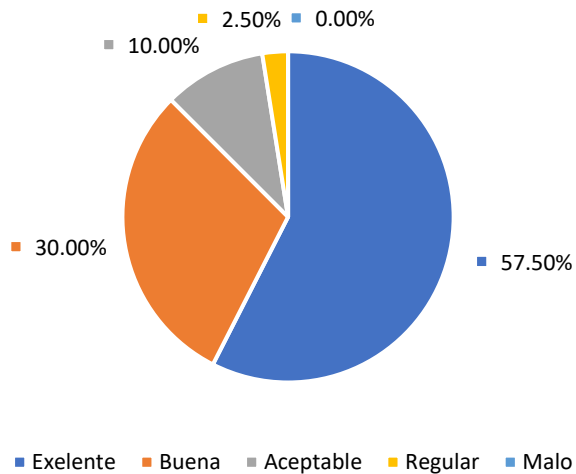
<b>Pregunta 3.</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Respuestas</b>
Durante tu visita al Parque Histórico, ¿qué aspecto disfrutaste más durante el recorrido guiado?	La información histórica proporcionada	45%	18
	La interacción con el guía	15%	6
	La belleza del entorno	40%	16

**Gráfico 3**



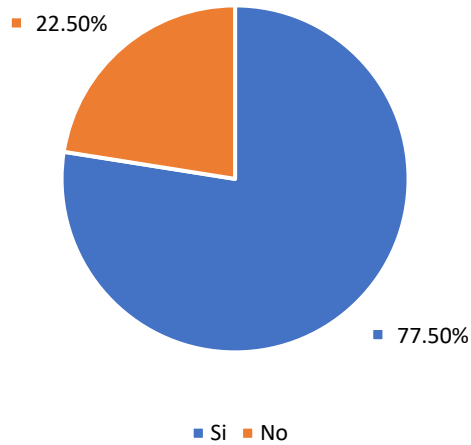
<b>Pregunta 4.</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Respuestas</b>
¿Cómo calificarías la interacción con tu guía turístico durante el recorrido?	Excelente	57.5%	23
	Buena	30%	12
	Aceptable	10%	4
	Regular	2.5%	1
	Malo	0%	0

**Gráfico 4**



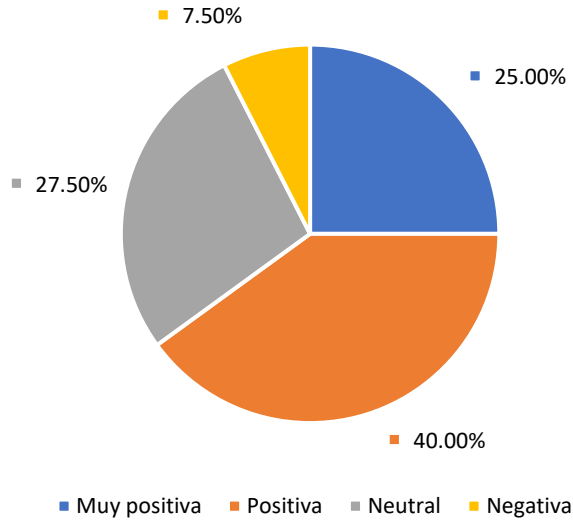
<b>Pregunta 5.</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Respuestas</b>
¿Tuviste la oportunidad de interactuar con guías turísticos que hablaban inglés durante tu visita?	Si	77.5%	31
	No	22.5%	9

**Gráfico 5**



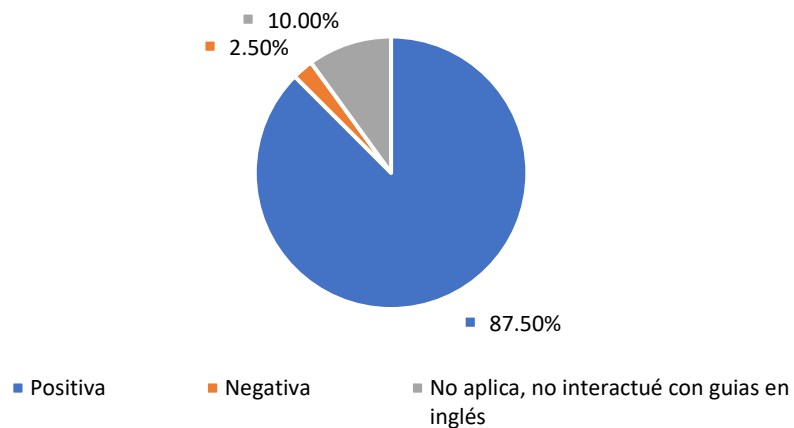
<b>Pregunta 6.</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Respuestas</b>
Si interactuaste con guías que hablaban inglés, ¿cómo describirías tu experiencia? Si fuese negativa describe el por qué	Muy positiva	25%	10
	Positiva	40%	16
	Neutral	27.5%	11
	Negativa	7.5%	3

**Gráfico 6**



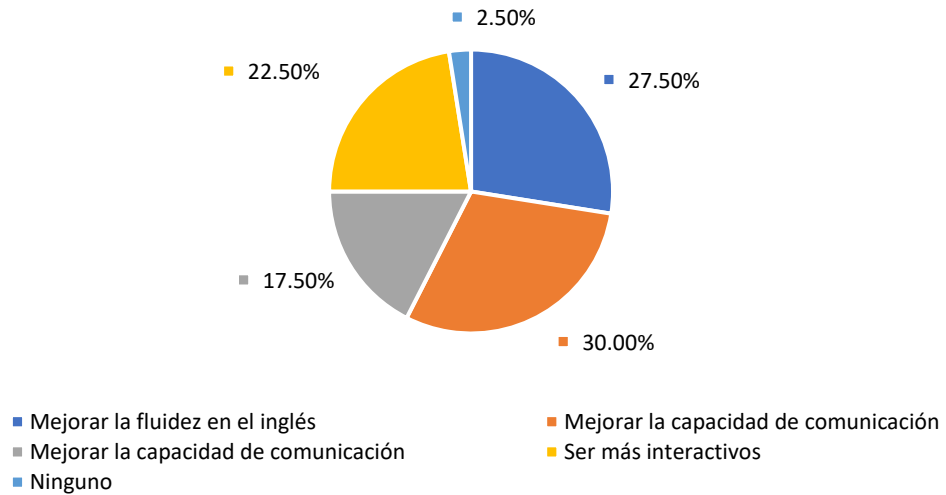
Pregunta 7.	Respuesta	Porcentaje (%)	Respuestas
¿Hubo algún aspecto de la interacción en inglés con los guías que destacarías como especialmente positivo o negativo?	Positivo	87.5%	35
	Negativo	2.5%	1
	No aplica, no interactué con guías en inglés	10%	4

**Gráfico 7**



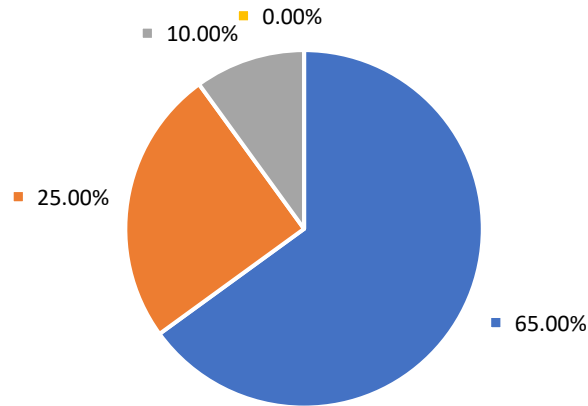
<b>Pregunta 8.</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Respuestas</b>
¿Qué recomendaciones tendrías para los guías turísticos?	Mejorar la fluidez en el inglés	27.5%	11
	Mejorar la capacidad de comunicación	37.5%	12
	Proporcionar más información relevante	0%	7
	Ser más interactivos	22.5%	9
	Otro	2.50%	1

**Gráfico 8**



<b>Pregunta 9.</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Respuestas</b>
¿Consideras que la presencia de guías que hablan inglés mejora la experiencia de visita al Parque Histórico?	Si definitivamente	65%	26
	Si en cierta medida	25%	10
	No hace mucha diferencia	10%	4
	No mejora la diferencia	0%	0

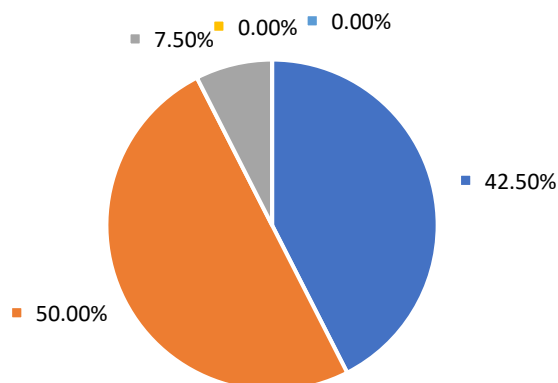
**Gráfico 9**



■ Si definitivamente ■ Si en cierta medida ■ No no hace mucha diferencia ■ No no mejora la diferencia

<b>Pregunta 10.</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Respuestas</b>
¿Cómo calificarías la disponibilidad de información en inglés sobre el Parque Histórico?	Muy buena	42.5	17
	Buena	50	20
	Regular	7.5	3
	Mala	0	0
	No lo sé/No lo apliqué	0	0

**Gráfico 10**



■ Muy Buena ■ Buena ■ Regular ■ Mala ■ No lo sé/ no lo aplique

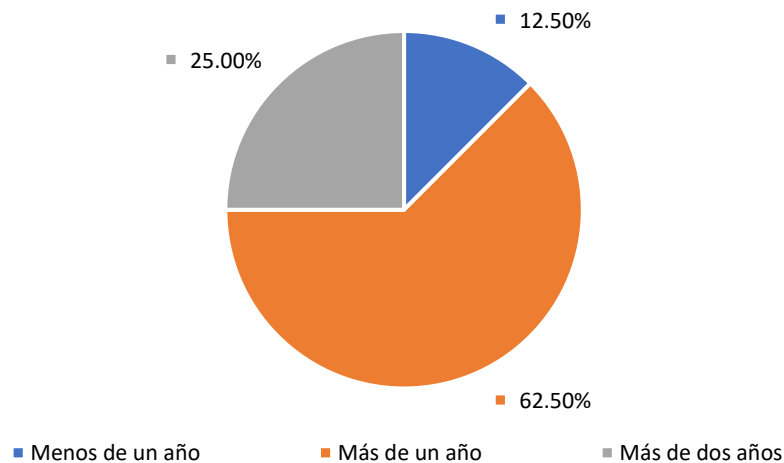


*Anexo 3.*

**Análisis de encuesta dirigida a guías.**

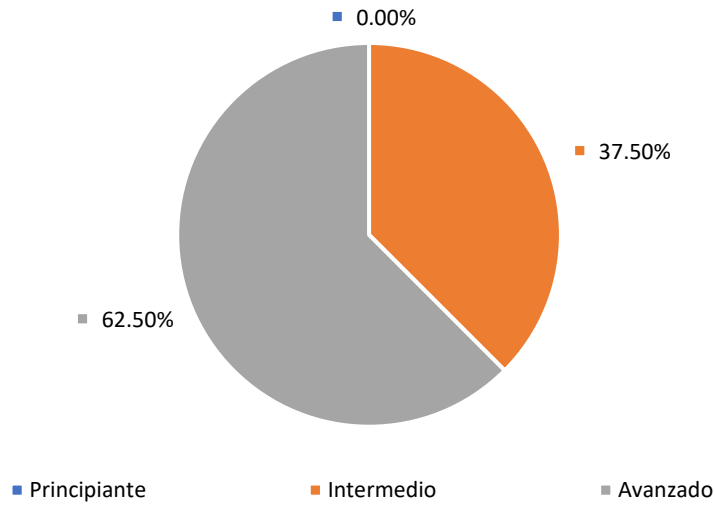
<b>Pregunta 1.</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Respuestas</b>
¿Cuántos años lleva trabajando como guía en el Parque Histórico?	Menos de un año	12.5%	1
	Más de un año	62.5%	5
	Más de dos años	25%	2

**Gráfico 1**



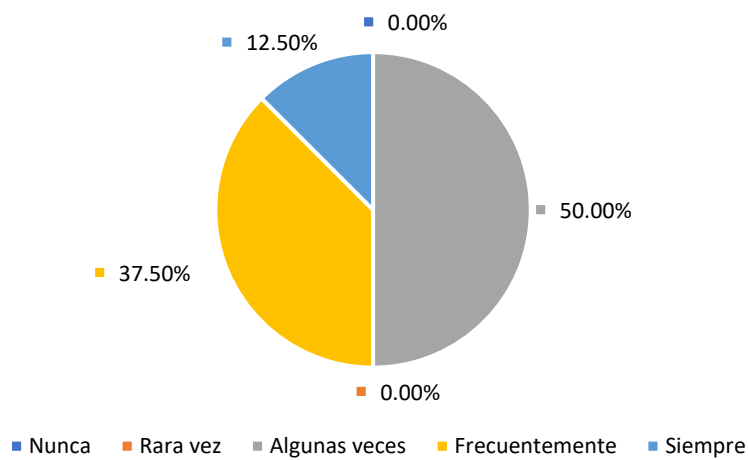
<b>Pregunta 2.</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Respuestas</b>
¿Qué nivel de inglés tiene?	Principiante	0%	0
	Intermedio	37.5%	3
	Avanzado	62.5%	5

**Gráfico 2**



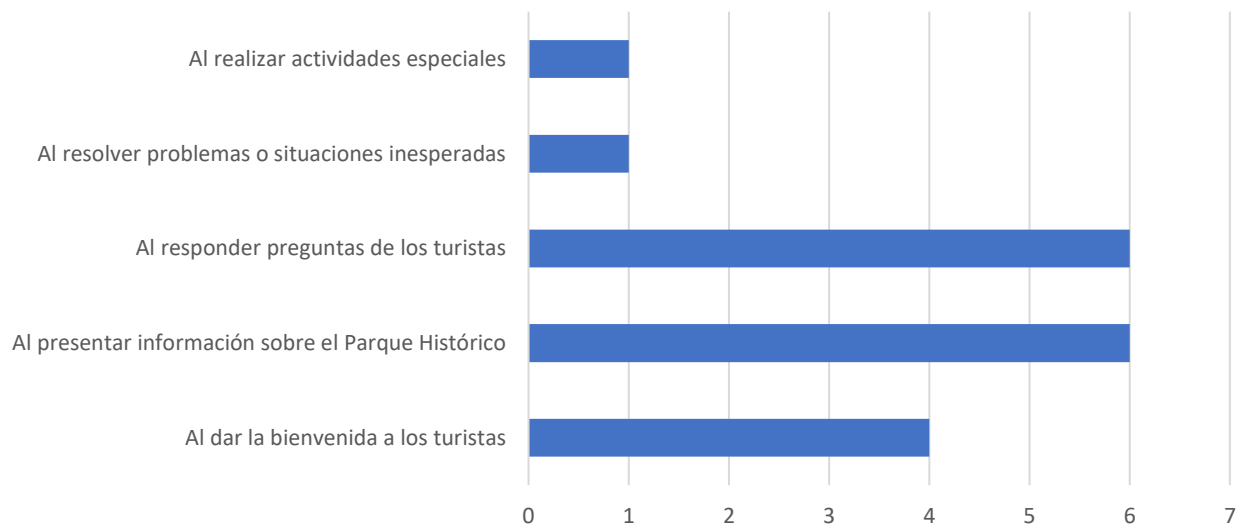
Pregunta 3.	Respuesta	Porcentaje (%)	Respuestas
¿Con qué frecuencia utiliza el inglés en su trabajo como guía?	Nunca	0%	0
	Rara vez	0%	0
	Algunas veces	50%	4
	Frecuentemente	37.5%	3
	Siempre	12.5%	1

**Gráfico 3**



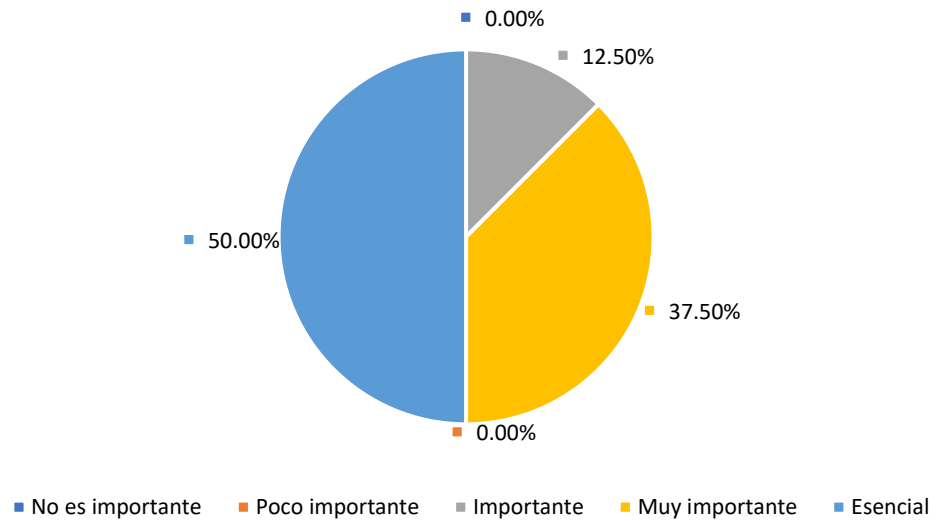
<b>Pregunta 4.</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Respuestas</b>
¿En qué situaciones utiliza el inglés en su trabajo como guía? (Seleccione todas las que apliquen)	Al dar la bienvenida a los turistas	50%	4
	Al presentar información sobre el Parque Histórico	75%	6
	Al responder preguntas de los turistas	75%	6
	Al resolver problemas o situaciones inesperadas	12.5%	1
	Al realizar actividades especiales	12.5%	1

**Grafico 4**



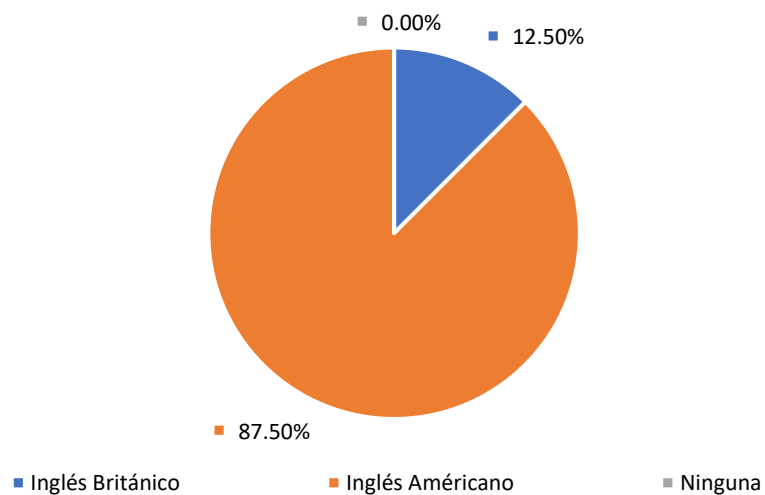
<b>Pregunta 5.</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Respuestas</b>
¿Qué tan importante considera que es el inglés para su trabajo como guía?	No es importante	0%	0
	Poco importante	0%	0
	Importante	12.5%	1
	Muy importante	37.5%	3
	Esencial	50%	4

**Gráfico 5**



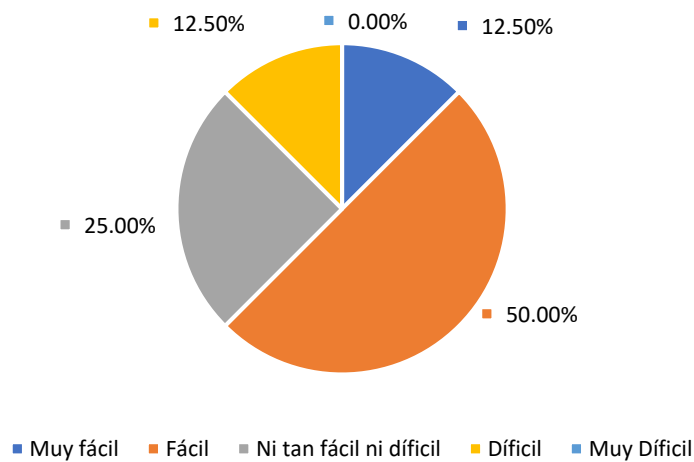
Pregunta 6.	Respuesta	Porcentaje (%)	Respuestas
¿Qué acento mayormente usted maneja?	Inglés Británico	87.5	1
	Inglés americano	12.5	7
	Ninguno	0	0

**Gráfico 6**



<b>Pregunta 7.</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Respuestas</b>
¿Qué tan difícil se le ha hecho el manejo del idioma según el tipo de acento marcado anteriormente?	Muy fácil	12.5%	1
	Fácil	50%	4
	Ni fácil ni difícil	25%	2
	Difícil	12.5%	1
	Muy Difícil	0%	0

**Gráfico 7**



<b>Pregunta 8.</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Respuestas</b>
¿Cómo calificaría la calidad de la comunicación en inglés con los turistas?	Excelente	37.5%	3
	Bueno	25%	2
	Aceptable	25%	2
	Difícil	12.5%	1



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



Gráfico 8

