



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS  
ESCUELA ACADÉMICO  
PROFESIONAL DE IDIOMAS**

**“el dominio del idioma inglés de los guías turísticos y la satisfacción  
de los turistas de habla inglesa trujillo-2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN**

**AUTORA:**

**Br. SERRANO SANTA MARÍA, LAURA RITA**

**ASESORES:**

**Dr. SÁENZ PIEDRA, JORGE**

**Lic. CROSBY BUSTAMANTE, LUCÍA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**INTERCULTURALIDAD**

**TRUJILLO - PERÚ**

**2015**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

### **PRESIDENTE**

**Dr. Jorge Sáenz Piedra**

---

### **SECRETARIA**

**Dra. Erika Aguilar Carrera**

---

### **VOCAL**

**Lic. Lucía Crosby Bustamante**

## DEDICATORIA

A Dios, a la Virgen María y a la Virgen de La Puerta que siempre me cuidan y me guían y además por permitirme llegar hasta esta etapa de mi carrera profesional con éxito.

A mis padres, Soledad Santa María y Juan Serrano por su apoyo y por siempre darme ánimos y motivarme a lo largo de toda mi carrera profesional.

A mi hermano que siempre me brindó su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Quisiera expresar mi más profundo agradecimiento a Dios, a la Virgen María, a San Antoñito de Padua y a la Virgen de La Puerta por siempre darme sus bendiciones y su infinita bondad.

A mis queridos padres, que siempre me brindaron su apoyo incondicional y sus consejos a lo largo de toda mi carrera y que me enseñaron que frente ante todo obstáculo, debo seguir adelante y nunca rendirme

A mi hermano que siempre estuvo conmigo y que me enseñó que para alcanzar el éxito es necesario enfrentar los obstáculos que se nos presentan y así lograr nuestras más anheladas metas.

A mis asesores, de alguna u otra manera por su ayuda y guía durante todo mi trabajo de investigación.

Al Proyecto Especial Huaca de La Luna por el apoyo necesario y por permitirme realizar el proyecto de investigación de mi tesis en dicho lugar.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Laura Rita Serrano Santa María con DNI N° 72656284, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Educación e Idiomas, Escuela de Idiomas: Traducción e Interpretación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es auténtica y veraz.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información obtenida para la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad o fraude, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 10 de Diciembre del 2015

---

Laura Rita Serrano Santa María

72656284

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis Titulada “EL DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS DE LOS GUÍAS TURÍSTICOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DE HABLA INGLESA TRUJILLO-2015” con el objetivo de determinar el dominio del idioma inglés de los guías turísticos de Huaca de La Luna y su relación con la satisfacción de los turistas de habla inglesa- Año 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de Licenciada en Traducción e Interpretación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Laura Rita Serrano Santa María

## ÍNDICE

<b>PÁGINA DEL JURADO</b> .....	ii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b> .....	v
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	vi
<b>ÍNDICE</b> .....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	10
1.1 Realidad Problemática.....	10
1.2 Trabajos previos .....	12
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	15
1.4 Formulación del problema.....	32
1.5 Justificación del estudio.....	32
1.6 Hipótesis .....	33
1.7 Objetivos .....	33
1.7.1 Objetivo general .....	33
1.7.2 Objetivos específicos.....	33
<b>II. MÉTODO</b> .....	34
2.1 Diseño de investigación .....	34
2.2 Variables y Operacionalización .....	35
2.3 Población y muestra.....	39
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	39
2.5 Método de análisis de datos.....	40
<b>III. RESULTADOS</b> .....	41
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	50
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	52
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	53
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	54
<b>VIII. ANEXOS</b>	

## RESUMEN

En la presente tesis se planteó como objetivo general determinar el nivel de dominio del idioma inglés de los guías turísticos y su relación con la satisfacción de los turistas de habla inglesa- Trujillo 2015. Para ello se tomó como población a turistas extranjeros de habla inglesa. Partiendo de la población mencionada se decidió estudiar como muestra a 30 turistas que visitaron Huacas de La Luna a través de la técnica de encuesta para que evalúen al guía turístico en cuanto a su dominio del idioma inglés. Para la segunda variable se aplicó otra vez la técnica de encuesta para conocer cuán satisfechos se encontraban con los guías. Se recogieron los datos mediante dos cuestionarios para las dos variables y se procesaron mediante el uso de cálculos estadísticos aplicando frecuencia, tablas estadísticas y figuras estadísticas.

Entre los resultados se destaca que el nivel de dominio del idioma inglés de los guías turísticos es bueno en un 97% y un 3% en nivel regular y a la vez los turistas extranjeros de habla inglesa se encuentran satisfechos con ellos en un 97% y 3% se encuentran pocos satisfechos.

**PALABRAS CLAVE:** DOMINIO, IDIOMA INGLÉS, SATISFACCIÓN, TURISTA, HUACA DE LA LUNA



## **ABSTRACT**

The main objective of this paper is to determine the level of English proficiency of tour guides and the relation to the tourists' satisfaction in Trujillo 2015. The population consisted of 30 English Speaking tourists who visited The Temple of The Moon. The technique used to evaluate the tour guides' English proficiency was a survey. As for the second variable, another survey was applied to know how satisfied the tourists were with the service provided by the tour guides. Data were collected using two questionnaires for the two variables and processed using statistical calculations, frequency and statistical charts and figures.

The results highlight that the level of English proficiency of the tour guides is good in 97% and 3% in regular level while foreign English speaking tourists are satisfied with them in 97% and 3% are somewhat satisfied.

**KEYWORDS:** PROFICIENCY, ENGLISH LANGUAGE, SATISFACTION, TOURIST, THE TEMPLE OF THE MOON

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad Problemática

Actualmente, el inglés es el idioma más utilizado en todo el mundo, especialmente en el ámbito turístico, en donde el trabajo de los guías turísticos ha ido cobrando especial importancia dentro del ámbito profesional de nuestro país, ya que son ellos los que transmiten diferentes conocimientos de nuestra historia y cultura a los turistas.

Además, son los guías turísticos los que tienen el contacto directo con los turistas y por lo tanto son la imagen que ellos se llevan de nuestra ciudad; sin embargo existe una problemática con respecto al dominio y conocimiento del idioma inglés por parte de ellos, ya que éstos les permitirán comunicarse con los turistas y a la vez cumplirán las expectativas de los turistas.

Por esta razón, la labor del guía turístico, es sin duda un nexo importante entre personas de diferentes culturas y requiere de un amplio conocimiento y dominio del idioma así como también de la cultura de los hablantes, ya que este proceso comunicativo requiere de un análisis profesional competente en el campo del turismo.

El turista es el punto vital para cualquier empresa o lugar turístico, por lo que conocer a fondo sus percepciones y expectativas, así como encontrar la manera de satisfacerlas, es crucial. Por lo tanto, el servicio de calidad al turista debe surgir a partir de la comunicación con el mismo a fin de que se sienta satisfecho.

Según la Federación Mundial de Asociaciones de Guías de turismo, un guía debe ser capaz de mantener la atención de un grupo hasta por varios días guiándolos ya sea en galerías de arte, iglesias, sitios arqueológicos, etc.

Por lo tanto, este trabajo de investigación se realiza con el fin de que se dé la importancia necesaria a la labor de los guías turísticos quienes en su mayoría deberían dominar el idioma inglés y así de esta manera logren la satisfacción de los turistas extranjeros que vienen a visitar nuestro país.

## 1.2 Trabajos previos

Para la presente investigación no se ha encontrado estudios directamente relacionados con el nivel de dominio del inglés por parte de los guías turísticos. Sin embargo, se incluyen algunos antecedentes relacionados indirectamente con las variables.

Avila, Karen (2010). “La Instrucción guiada en la motivación, aprendizaje y dominio del idioma inglés como segunda lengua a través de las hojas de trabajo basadas en el Método Kumon”-Universidad San Francisco de Quito-Ecuador. En esta tesis se analizó la efectividad de aplicar la instrucción guiada basada en el método de Kumon con alumnos que aprenden el inglés como segundo idioma. Se evaluó los resultados a través de la observación, pruebas y entrevistas a estudiantes y educadores. Se tuvieron como conclusiones que los estudiantes lograron incrementar su dominio en el idioma inglés como segundo idioma mediante hojas de trabajo, observándose un progreso significativo en el aprendizaje, dominio y motivación por el idioma inglés.

León, Catherine (2006). “Importancia del dominio del idioma inglés en el desempeño del profesional en áreas administrativas, contables, económicas y turísticas de Bogotá” - Universidad de San Buena Ventura-Bogotá-Colombia. Esta investigación es de tipo descriptiva e intentó exponer la creciente importancia del dominio del idioma inglés en el ámbito laboral y profesional de los profesionales en áreas administrativas, contables y económicas de la ciudad de Bogotá. Además el profesional es consciente de la enorme importancia del dominio del inglés como una herramienta básica tanto en la información turística como en la gestión de actividades turísticas. Se realizó dos diferentes métodos: el método documental y el método de entrevista realizados a funcionarios de entidades

públicas y privadas, encargadas de canalizar las ofertas de becas del país. En base a la información recopilada de entrevistas realizadas a facultades de programas relacionados con áreas administrativas, contables y económicas, se tuvieron como conclusiones que de los 150 egresados en promedio del programa de administración de empresas de las universidades entrevistadas, el nivel de inglés no es conocido con precisión, pero se puede decir que poseen un mínimo conocimiento del idioma. Asimismo se observa que todas las universidades entrevistadas señalan que la mayoría de cargos directivos exigen un dominio avanzado del idioma inglés pero desafortunadamente, ninguna de estas instituciones cuenta con algún documento que soporte la importancia de este idioma en las ruedas de negocios del país; sin embargo, una de ellas cuenta con una investigación sobre el inglés como idioma universal. Del mismo modo, se resalta la importancia del dominio del idioma inglés para acceder a las diferentes convocatorias de becas en áreas administrativas, contables y económicas en centros educativos extranjeros de habla inglesa y en campo de turismo.

Pérez de Dios, Susana (2013), en su tesis, “Técnicas y medios de la Interpretación Turística y su Influencia en la satisfacción del visitante de Huaca de La Luna y el Complejo Arqueológico de Chan Chan” - Universidad César Vallejo - Trujillo, llegó a las siguientes conclusiones: la mayoría de visitantes nacionales y extranjeros de la Huaca de la Luna se encontraron en mayor porcentaje satisfechos en comparación con los visitantes del Complejo Arqueológico de Chan Chan respecto a las técnicas, tales como uso del humor, relevancia al visitante y aproximación temática. Respecto a la técnica de provocación, los visitantes se encontraron en similar nivel de satisfacción en Huaca de la Luna y Chan Chan; y respecto a la técnica de suspenso y misterio en ambos atractivos, los visitantes se encontraron en mayor porcentaje indiferentes, puesto que su respuesta fue ni satisfecho ni insatisfecho. Referente al nivel de satisfacción de los medios encontrados,

en Huaca de la Luna, los visitantes se encontraron más satisfechos respecto a que sus paneles muestran imágenes que los hacen entender del tema y hacen que se sientan involucrados con la Cultura Moche y, según su perspectiva estuvieron ubicados en un lugar adecuado, a comparación con la opinión emitida por los visitantes de Chan Chan, que en menor porcentaje de satisfacción opinaron sobre las maquetas ubicadas dentro del complejo arqueológico.

García, Gloria (2013). “Oferta Turística de las Agencias Operadoras de Turismo del Centro Histórico de Trujillo y su Influencia en la Satisfacción del Turista Extranjero” - Trujillo. Esta tesis tuvo como objetivo principal determinar la oferta turística de las agencias operadoras de turismo del Centro Histórico de Trujillo y la influencia que éstas tienen sobre la satisfacción del turista. A la vez se buscó identificar la actual oferta que vienen promocionando las agencias operadoras con el mismo nivel de importancia que respecta al evaluar la satisfacción que se le está generando al turista extranjero que arriba a Trujillo. Dicho estudio de investigación tomó como muestra a 18 agencias operadoras de turismo del centro histórico y una muestra de 185 turistas extranjeros. El instrumento que se usó fue la encuesta. Como conclusiones, la oferta turística de las agencias operadoras de turismo del Centro Histórico de Trujillo en el año 2013 estuvo determinada por tres principales atractivos turísticos siendo Chan Chan el más solicitado en un 72%, el complejo arqueológico Huaca de La Luna en un 22% y un 6% de los turistas extranjeros prefirieron el Centro Histórico. El 56% de las agencias operadoras de turismo consideraron dentro de la oferta brindada entre cuatro a cinco atractivos por paquete turístico y el 100% de los turistas extranjeros optaron por los paquetes convencionales y tradicionales que ofertan las agencias de viaje dentro de su itinerario. Asimismo, la satisfacción de los turistas extranjeros que hicieron uso de los servicios turísticos de las agencias operadoras de turismo se encontraron muy satisfechos entre el 70% y 80% de ellos en relación a las ofertas brindadas por las mismas.

### 1.3 Teorías relacionadas al tema

La importancia del dominio del idioma inglés en turismo

El idioma Inglés es, actualmente, el vehículo más importante para la comunicación entre las diversas culturas del planeta, aún entre las que tienen muy poco en común, para las personas comunes y corrientes es de mucha importancia porque el 80% de los datos electrónicos está en ese idioma

Es importante y se requiere el buen dominio del idioma inglés no solamente para optar a un puesto de trabajo sino también es esencial en el campo del turismo (Revista El Flogisto, 2013).

La importancia del conocimiento del idioma inglés es un requisito importante, especialmente en el campo del turismo. El poco dominio del Inglés origina, muchas veces, algunos problemas por lo que es necesario que el personal dedicado al turismo tenga un buen nivel de dominio del este idioma y de otros, según sea su mercado (Dale y Oliver, 2000).

Kruse (2003) señala que: “In tourism and travel professions, people who work with tourists must be able to speak English well since it has become a common language for travelers from many different countries”. Su traducción al español sería: “En las profesiones de turismo y viajes, las personas que trabajan con los turistas deben ser capaces de hablar bien el Inglés, ya que se ha convertido en un idioma común para los viajeros de diferentes países”.

Estos son los aspectos importantes a tomarse en cuenta en la evaluación a los guías turísticos en cuanto a dominio del idioma inglés

En el artículo de SECTUR (Examen de Acreditación de Idiomas para Guías de Turistas), señala que la Common European Framework of Reference for

Languages (CEFR) (Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas) indica que el nivel mínimo requerido para un guía de turistas es el nivel B2. Por lo tanto, los aspectos importantes que se evalúan en el idioma inglés-nivel B2 en expresión oral para guías son los siguientes:

Puede relacionarse con hablantes nativos con un grado suficiente de fluidez y naturalidad. Puede realizar descripciones claras y detalladas sobre una amplia gama de temas relacionados con su especialidad. Participa en una conversación con cierta fluidez y espontaneidad- Forma parte activa en debates desarrollados en situaciones cotidianas. Presenta descripciones claras y detalladas de una amplia serie de temas relacionados con su especialidad. Explica un punto de vista sobre un tema exponiendo las ventajas y los inconvenientes de varias opciones. Puede tomar parte activa en discusiones informales que se dan en situaciones.

### Vocabulario

Es el conjunto de todos los vocablos efectivamente empleados por el locutor en un acto de habla concreto. Es el conjunto de términos que componen un idioma o lenguaje. El vocabulario es una invención social que tiene como objetivo principal la comunicación entre los individuos. El vocabulario es el conjunto de palabras que forman parte de un idioma específico, conocidas por una persona u otra entidad. (Peytard-Genouvrier, *Lingüistique et Enseignement du français.*)

Según el diccionario de la Real Academia Española es un conjunto de palabras de un idioma.

### Pronunciación

Para Cantero (2003), la pronunciación en términos generales es la producción de sonidos significantes en dos sentidos: primero, el sonido es significativo porque es usado como parte de un código de un idioma

particular. En ese sentido se puede decir que la pronunciación es la producción y recepción de los sonidos del lenguaje.

Segundo, el sonido es significativo porque es usado para lograr obtener el significado en los contextos de uso de dicho sonido. Aquí el código combina con otros factores para hacer posible la comunicación. En este sentido es la pronunciación con referencia al acto de hablar.

Para la mayoría de investigadores de lenguas, la pronunciación incluye la producción y la percepción de los sonidos, del acento y de la entonación. (Seindlhofer (2001)

La pronunciación es, en definitiva, la materialización de la lengua oral y, como tal, es tanto producción como percepción y de ahí su importancia para el éxito de la comunicación. Si la pronunciación es adecuada no surgirán obstáculos en la comunicación y ésta se desarrollará de forma fluida. El nativo no tendrá que esforzarse para comprender lo que su interlocutor intenta comunicarle, ni tendrá que pedirle tampoco repeticiones o explicaciones sobre su mensaje. (Cortés, 2002 y Dieling y Hirschfeld, 2000).

### Fluidez

La fluidez de un hablante es la cantidad y calidad de la información que emite por unidad de tiempo, en un discurso con una meta discursiva clara (Menjura, 2007)

### Gramática

El dominio de la gramática inglesa ofrece generosamente ventajas para la superación de algunos obstáculos en la vida cotidiana. (Crystal, 2004).



Según Zur, Ola, 2010), las partes principales de la gramática inglesa son:

- Voz activa y voz pasiva
- Artículos de la gramática inglesa (a, an, the)
- Condicionales en inglés: Primera condicional, segunda condicional, tercera condicional y condicional cero
- Los modos en inglés: Modo indicativo, modo imperativo y modo subjuntivo
- Concordancia sujeto-verbo
- Discurso directo y discurso indirecto (estilo indirecto)

#### Categorías gramaticales en inglés

- Verbos regulares y verbos irregulares
- Verbos estáticos y verbos dinámicos (verbos de acción)
- Verbos transitivos y verbos intransitivos en inglés
- Verbos copulativos en inglés
- Verbos modales en inglés

#### Otras categorías gramaticales

##### Sustantivos en inglés

- Sarah, lady, cat, New York, Canada, room, school, football, reading.
- (Sarah, dama, gato, Nueva York, Canadá, cuarto, escuela, fútbol, lectura.)

##### Pronombres en inglés

- I, you, he, she, it, we, they, what, who, me, him, her, it, us, you, them, whom, each other, one another, this, that, these, those, which, what, whose, whoever, whatever, whichever, whomever, mine, yours, his, hers, ours, theirs, its, myself, yourself, himself, herself, itself, ourselves, yourselves, themselves, anything, everybody, another,

each, few, many, none, some, all, any, anybody, anyone, everyone, everything, no one, nobody, nothing, none, other, others, several, somebody, someone, something, most, enough, little, more, both, either, one, neither, much, such.

Adjetivos, determinantes y el orden de los adjetivos en una oración en inglés

- Big, pretty, expensive, green, round, French, loud, quick.  
(Grande, lindo, caro, verde, redondo, francés, ruidoso, rápido)

Adverbios en inglés

- Home, yesterday, slowly, sometimes, temporarily, surely, very.

Preposiciones en inglés

- In, on, under, above, beside, behind, before, by, against, through, into, to, up, for, between, at.

Las partes de una oración en inglés

Comprensión de las partes de una oración en inglés

Sujeto, predicado, objeto directo, objeto indirecto, objeto de una preposición, verbos transitivos y verbos intransitivos, verbos copulativos, complementos.

El sujeto en inglés

- Ronnie finished his homework.  
(Ronnie terminó su tarea.)
- There is a cat in the room  
(Hay un gato en el cuarto.)

El predicado en inglés

- Jack left the house  
(Jack salió de casa.)

- Traveling is fun.  
(Viajar es divertido.)

El objeto directo, el objeto indirecto y el objeto de la preposición en inglés

- He broke the window.  
(Rompió la ventana.)

Complementos en inglés

- He is a great singer.

Gerundios e infinitivos

- Going, doing, swimming, reading, buying, running, watching, telling, fighting.  
(Yendo, haciendo, nadando, leyendo, comprando, corriendo, mirando, contando, peleando.)

Los participios en inglés

- They are dancing together right now.  
(Están bailando juntos ahora.)

Frases Verbales (Phrasal Verbs)

Un “Phrasal verb” es un verbo seguido de una o más partículas que pueden ser una preposición, un adverbio o una combinación de ambos. Es una unidad con un significado especial, distinto de las palabras que lo forman tomadas separadamente.

Ejemplo:

- Ask for: pedir, preguntar por, pedir hablar con.

Modismos (Idioms): son un grupo de palabras que significan algo diferente de lo que contienen las palabras individuales. Al igual que con cualquier idioma, el Inglés está lleno de modismos, sobre todo de manera oral. Las

locuciones añaden color y textura a la lengua mediante la creación de imágenes que transmiten significados más allá de las de las palabras individuales que los componen.

Estos proporcionan información sobre la historia, la cultura, y las perspectivas de sus usuarios. La mayoría de los modismos se han desarrollado a lo largo del tiempo de prácticas, creencias y otros aspectos de las diferentes culturas. Como la cultura cambia, las palabras usadas para describirla también cambian: algunos modismos caen fuera de uso y otros se reemplazan. Con expresiones idiomáticas en particular, las creencias o las prácticas que lleva a su uso puede desaparecer mientras el propio modismo continúa siendo utilizado. Los modismos pueden ser tan usados en exceso que se convierten en clichés; o que puedan convertido en argot o jerga, expresiones utilizadas principalmente por grupos o profesiones específicas.

Ejemplo:

Go/Come along: estar presente en una actividad sin formar parte.

Ejemplo:

-Janet's brothers went up into the mountains to do some fishing. Janet doesn't fish, but she went along for the ride.

La expresión sugiere que el viaje en sí es el grado de participación de la persona en la actividad, y que la persona no participa en la actividad que es el propósito del viaje.

Estructura paralela (Parallel structure): significa usar el mismo patrón de palabras para mostrar que dos o más ideas tienen el mismo nivel de importancia. Esto puede ocurrir en la palabra, frase, o el nivel de cláusula.

Estructura paralela con palabras y frases

Ejemplo:

- Mary likes to hike, to swim, and to ride a bicycle.
- Mary likes to hike, swim, and ride a bicycle.

Una estructura paralela que comienza con cláusulas debe seguir con las cláusulas. El cambio a otro patrón o el cambio de la voz del verbo (de activo a pasivo o vice versa) rompa el paralelismo.

Estructura paralela con cláusula:

Ejemplo:

The coach told the players that they should get a lot of sleep, that they should not eat too much, and that they should do some warm-up exercises before the game.

Parallel:

The coach told the players that they should get a lot of sleep, not eat too much, and do some warm-up exercises before the game.

Fragmentos lexicales (Lexical chunks): son un grupo de palabras que se encuentran comúnmente juntos. Éstos incluyen colocaciones pero por lo general sólo implican palabras de contenido, no en la gramática.

Example: en este diálogo hay 5 posibles fragmentos lexicales

- Did you stay long at the party?
- No, I got out of there as soon as they ran out of food.

Aunque convencionalmente el vocabulario ha sido conceptualizado como palabras individuales, ahora ha quedado claro que gran parte del léxico consta de secuencias de palabras que funcionan como unidades individuales. Los enfoques tradicionales han tratado de largo con unidades de varias palabras (MWU-Multi-word units) en el que un solo significado está

unido a más de una palabra, por ejemplo en las frases verbales (“give up”), los compuestos (“freezy-dry”), y los modismos (“burn the midnight oil”). Pero la investigación basada en corpus ha demostrado que la función de proximidad (la tendencia para las palabras que se presentan juntos en el discurso) se extiende mucho más allá del nivel de tales MWUs. De hecho, parece bastante común que las secuencias más largas de palabras para patrones juntos.

Algunos de éstos se repiten con suficiente frecuencia para ser tratados como unidades en su propio derecho, por ejemplo, para acortar una historia larga. Numerosos términos se han acuñado para referirse a este tipo de secuencia, pero los más comúnmente utilizados son los fragmentos léxicos y frases léxicas (Schmitt, 2000).

Ahora se verá la definición de guía turístico según la World Federation of Tourist Guide Associations:

### Guía turístico

La definición de “guía turístico” según la Federación Mundial de Asociaciones de Guías de Turismo (World Federation of Tourist Guide Associations) es la siguiente: “persona quién guía a los visitantes en el idioma elegido por parte de ellos e interpretando el patrimonio cultural y natural de un área geográfica determinada.

Se considera actividad propia de los guías de turismo la prestación, de manera habitual y retribuida, de servicios de información, acompañamiento, orientación y/o asistencia, en materia cultural, monumental, artística, histórica y geográfica o natural (ecológica), a quienes realicen visitas a los bienes histórico-monumentales, culturales y naturales integrantes del Patrimonio Histórico.

Según el Plan de Ordenamiento Territorial-Turístico (POT-T), existen varias categorías de guías, pero los principales son:

- Guía interpretativo: a cargo de excursiones eco turísticas educativas y de observación de naturaleza.
- Guía de sitio: brinda información técnica especializada sobre un atractivo natural o cultural determinado a los turistas.

Según, el Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL), el guía turístico debe informar e interpretar el patrimonio, cultural y natural y demás recursos turísticos del ámbito específico a turistas y visitantes, de manera atractiva, interactuando con ellos y despertando su interés. Además debe prestarles servicios de acompañamiento y asistencia, utilizando, en caso necesario para los turistas extranjeros, la lengua inglesa, de modo que se sientan atendidos en todo momento, se satisfagan sus expectativas de información y de disfrute lúdico y se cumplan los objetivos de la entidad organizadora del servicio.

#### Turista

Se denomina turista a la persona que hace una o más excursiones, alguien que viaja por placer o cultura, visitando varios lugares por sus objetos de interés, paisaje, etc. (Quezada, 2010).

#### Satisfacción de los turistas

La satisfacción es el sentimiento resultante de la comparación de un desempeño obtenido con relación a las expectativas de una persona (Kotler & Keller, 2006). La satisfacción del usuario (turista) es el aspecto más importante para todo agente de turismo porque de él depende la fidelización de sus clientes y el crecimiento de su prestigio y de su economía (Serra, 2002). La satisfacción del turista es un buen predictor de recompra del destino turístico y de la empresa (Arimond y Elfessi, 2001).

El servicio que brinda el guía turístico debe estar de acuerdo con lo que el cliente tuvo que invertir (dinero y tiempo). La satisfacción entonces se vuelve una respuesta emocional del consumidor derivada de la comparación de las recompensas (percepción de la calidad del servicio, percepción de los tangibles en el servicio, etc.) y costos con relación a las expectativas (Melara, 2013).

Además, por otro lado las Guías Turísticas mejoran la difusión de atractivos o lugares turísticos, lo que causa satisfacción en los visitantes a quienes visiten dichos atractivos turísticos (Alberca, 2013).

Aspectos que satisfacen a los turistas:

Conocimiento de los sitios turísticos

El turista se encuentra satisfecho con los guías turísticos cuando ellos dominan su tema al momento de explicarles acerca de la historia de los atractivos turísticos. Con tal finalidad el guía debe estudiar el tema y construir un discurso propio que expondrá con seguridad en el que citará las fuentes de su información de los aspectos concordantes y discrepantes. (Artículo: 50 Consejos Prácticos para conseguir una buena exposición oral).

Sitio Arqueológico:

Los sitios arqueológicos son productos del desarrollo de comunidades del pasado que permiten interpretar la organización y comportamiento de esas comunidades. Por tanto, constituyen un pasado material fragmentado lo que se denomina comúnmente patrimonio arqueológico. (Ruiz, 2008).

Los sitios arqueológicos no muestran “historias”, necesitan ser interpretados y presentados adecuadamente por los guías para que sean portadores de



una narración histórica. Por tanto, los sitios arqueológicos ofrecen de entrada dos grandes problemas para su completa comprensión. Primero, que son fragmentos de un pasado material y segundo, que son testigos prácticamente mudos si no son interpretados y presentados. Pueden resultar atractivos, misteriosos, incluso fascinantes, pero normalmente no encapsulan un pasado completo y ese pasado histórico no se ofrece “visiblemente” al espectador. (Mc Manamon, 2000).

### Huacas del Sol y La Luna

Son dos edificaciones monumentales construidas por la cultura Moche entre los años 100 a 850 DC que son mencionadas en documentos de los siglos XVI y XVII. Su estudio comenzó con el arqueólogo alemán Max Ule y posteriormente se hizo con el apoyo de las universidades de Harvard y de California. Actualmente se hace con el apoyo sostenido de la Fundación Backus. La puesta en valor es exitosa por lo que estas ruinas son visitadas por 120,000 turistas anualmente (Fundación “Backus”).

Al principio se decidió realizar la investigación en el Centro Histórico, Chan Chan y Huacas del Sol y la Luna. En Chan Chan, los turistas pagan para entrar al sitio y también tienen que pagar aparte para que un guía les haga el recorrido; por lo que ellos optan por entrar sin guía, debido a que los turistas ya han hecho una investigación previa del sitio arqueológico.

Como ya se mencionó anteriormente, se decidió hacer la investigación en el centro histórico de Trujillo pero debido a que los turistas extranjeros ya tenían un itinerario definido y el tour consta de una mañana para visitar a varios sitios arqueológicos, para lo cual no habría tiempo para que los turistas hicieran el llenado de los instrumentos respectivos.

Por lo tanto, al final se decidió solamente en el sitio arqueológico de Huacas del Sol y La Luna ya que allí, los turistas pagan por su entrada para el museo de sitio y a Huacas de La Luna también; a la vez que les incluye un guía turístico quien le hace el tour en el idioma deseado además en este sitio

arqueológico llegan tanto turistas que están dentro de un tour como también hay turistas sin un tour es decir que llegan por su lado, facilitando así la aplicación de las encuestas.

#### 1.4 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el dominio del idioma inglés de los guías turísticos y la satisfacción de los turistas de habla inglesa Trujillo-2015?

#### 1.5 Justificación del estudio

Hoy en día, es importante que la mayoría de los guías turísticos dominen un segundo idioma, en este caso el idioma inglés para que puedan transmitir un mensaje adecuado a los turistas, y además, dar a conocer la cultura de nuestros antepasados en otro idioma.

Asimismo, la satisfacción del turista es esencial, ya que en la actualidad, se busca que los servicios que se brinda al turista sean realmente significativos; ya que cada día que pasa la demanda se vuelve más exigente, implicando una serie de expectativas personales que el turista desea cumplir.

Por ello, a través de esta investigación, se evaluará el dominio del idioma inglés por parte de los guías turísticos y se espera como resultado satisfacer las necesidades y expectativas de los turistas que vienen a conocer nuestro pasado cultural. Asimismo, este trabajo servirá como guía para los estudiantes que realicen futuras investigaciones del tema.

#### 1.6 Hipótesis

- Hipótesis de investigación ( $H_i$ )

El dominio del idioma inglés de los Guías turísticos se relaciona significativamente con la satisfacción de los Turistas de habla inglesa-Trujillo-2015.

- Hipótesis nula ( $H_o$ )

El dominio del idioma inglés de los Guías turísticos no se relaciona significativamente con la satisfacción de los Turistas de habla inglesa- Trujillo-2015.

## 1.7 Objetivos

### 1.7.1 Objetivo general

Determinar el nivel de dominio del idioma inglés de los guías turísticos y su relación con la satisfacción de los turistas de habla inglesa- Trujillo 2015.

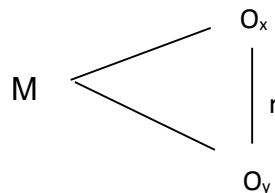
### 1.7.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de dominio del idioma inglés de los guías turísticos.
- Identificar el nivel de satisfacción de los turistas de habla inglesa.
- Contrastar el nivel de dominio del idioma inglés de los guías turísticos con la satisfacción de los turistas de habla inglesa.

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

Diseño no experimental transversal-correlacional: en esta investigación se hicieron encuestas en un momento determinado y se recogieron los datos tal como se presentaron en su contexto natural. El esquema es el siguiente:



M: Representa a la muestra

$O_x$ : El dominio del idioma inglés de los guías turísticos

$O_y$ : Satisfacción de los turistas de habla inglesa

$r$  : Relación entre variables

## 2.2 Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Items	Escala de medición
Variable 1: El dominio del idioma inglés de los guías turísticos	El inglés para el profesional del turismo constituye una herramienta básica que va desde la información turística hasta la gestión y promoción de destinos o actividades turísticas (Dale y Oliver, 2000).	El dominio del idioma inglés del guía turístico se evaluará mediante un cuestionario aplicado al turista de habla inglesa.	Gramática	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se comunica adecuadamente, mostrando un buen control de la gramática inglesa?</li> <li>• ¿Se comunica adecuadamente, aunque cometa algunos errores en el idioma inglés que no provocan mal entendidos?</li> <li>• ¿Presenta descripciones o argumentos de forma clara y adecuada al contexto que ayuda al turista a fijarse en las ideas importantes y recordarlas?</li> </ul>	Nominal
			Vocabulario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Conoce la terminología especializada en el tema de exposición?</li> <li>• ¿Tiene un amplio conocimiento de vocabulario para poder dar descripciones claras y detalladas del sitio arqueológico?</li> <li>• ¿Utiliza expresiones adecuadas en el idioma inglés al referirse a la historia del sitio arqueológico?</li> </ul>	
			Pronunciación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Tiene una buena interacción con los turistas extranjeros, articulando claramente los sonidos individuales (vocales y consonantes) en el idioma inglés?</li> <li>• ¿Tiene una correcta pronunciación en el idioma inglés, fácil de entender?</li> <li>• ¿Usa el énfasis y entonación apropiados cuando se expresa en el idioma inglés?</li> </ul>	

			<p style="text-align: center;"><b>Fluidez</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Transmite mensajes orales en inglés, a velocidad de un hablante nativo, con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los turistas?</li> <li>• ¿Interactúa con los turistas angloparlantes con un grado suficiente de fluidez y naturalidad?</li> <li>• ¿Explica la historia del sitio arqueológico de manera natural y continua de modo que el turista comprenda el mensaje en su idioma?</li> </ul>	
			<p style="text-align: center;"><b>Dominio del tema</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Responde las preguntas con claridad y seguridad solucionando dudas de los turistas?</li> <li>• ¿Tiene un conocimiento amplio del tema y cultura en el idioma inglés?</li> <li>• ¿Tiene la capacidad de alejarse espontáneamente de un texto preparado y seguir las ideas interesantes sugeridas por los turistas, mostrando facilidad al expresarse en el idioma inglés?</li> </ul>	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Items	Escala de medición
Variable 2: Satisfacción de los turistas de habla inglesa	Es la satisfacción mostrada por el turista respecto a las experiencias en el destino turístico (Arimond y Elfessi, 2001)	La satisfacción del turista de habla inglesa se medirá con la técnica de entrevista utilizando como instrumento el cuestionario.	Dominio del inglés del guía turístico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuán satisfecho está con el dominio del idioma inglés del guía turístico en cuanto a vocabulario especializado en turismo y arqueología?</li> <li>• ¿Cuán satisfecho está con el dominio del idioma inglés del guía turístico en cuanto a pronunciación?</li> <li>• ¿Cuán satisfecho está con el dominio del idioma inglés del guía turístico en cuanto a fluidez?</li> <li>• ¿Cuán satisfecho está con el dominio del idioma inglés del guía turístico en cuanto a gramática?</li> <li>• ¿Está satisfecho en cuanto a la comprensión del idioma inglés por parte del guía turístico?</li> <li>• ¿Está satisfecho con la previa preparación del tema a exponer del guía turístico en el idioma inglés?</li> <li>• ¿Está satisfecho con la explicación detallada en el idioma inglés del sitio arqueológico por parte del guía turístico?</li> </ul>	Nominal

			<p>Conocimiento de los sitios turísticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuán satisfecho está con el nivel de conocimiento del guía turístico acerca de este atractivo turístico?</li> <li>• ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a las respuestas de sus preguntas planteadas hacia los guías turísticos?</li> <li>• ¿Está satisfecho con el guía turístico con la seguridad y precisión mostrada al describir la historia de este sitio arqueológico?</li> <li>• ¿Está satisfecho con el material de apoyo (trípticos, etc.) que brindó el guía turístico para mostrar su conocimiento del sitio arqueológico?</li> <li>• ¿Cuán satisfecho está con la información brindada por el guía turístico, sin que éste evidencie memorización del contenido?</li> <li>• ¿Está satisfecho con los argumentos claros, precisos y convincentes que usó el guía turístico para transmitir información?</li> <li>• ¿Está satisfecho con la organización mostrada y sistematizada del guía turístico acerca de la historia de este sitio arqueológico?</li> </ul>	
--	--	--	--	---	--



### 2.3 Población y muestra

Población: estuvo constituida por 30 turistas de habla inglesa.

**TABLA Nº 1**  
**Población de turistas de habla inglesa - Trujillo**

<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Turistas de habla inglesa	30	100

**Fuente: elaborado por la investigadora.**

Muestra: estuvo formada por los mismos integrantes de la población.

### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnicas

Encuesta: se aplicó a los turistas de habla inglesa para tener en cuenta el grado de satisfacción con respecto a los guías.

#### Instrumentos

Cuestionario: se usó dos cuestionarios de preguntas cerradas para los turistas. Uno para evaluar el grado de satisfacción y otro para evaluar al guía turístico.

Validez: los instrumentos de evaluación que servirán para medir las 2 variables de estudios fueron validados a través de 3 juicios de expertos en la que se empleó la matriz correspondiente de validación.

Confiabilidad: se utilizó el Coeficiente Alpha de Cronbach, para conocer el grado de confiabilidad de los instrumentos.

### 2.5 Métodos de análisis de datos

Frecuencia: se empleó la frecuencia absoluta y relativa en el proceso de información para ambas variables.

Coeficiente de correlación de Pearson: se utilizó para poder determinar la relación entre las variables de estudio.

“t” de Student: se usó para la comprobación de la hipótesis de la investigación.

Tablas estadísticas: en donde se organizó toda la información de acuerdo a las dimensiones de ambas variables.

Figuras estadísticas: se representó los porcentajes para las dimensiones de cada variable a través de la figura de barras.

### **III. RESULTADOS**

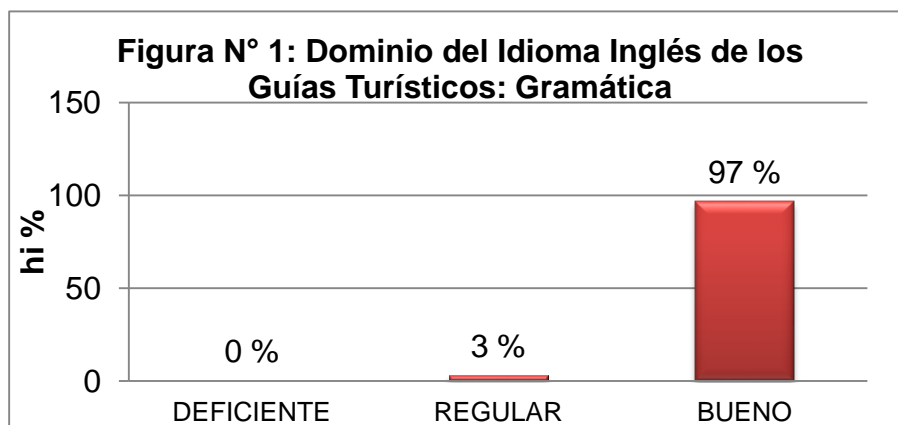
Para lograr realizar el objetivo general de la presente tesis el cual es: **Determinar el nivel de dominio del idioma inglés de los guías turísticos y su relación con la satisfacción de los turistas de habla inglesa- Trujillo 2015**, se plantearon tres objetivos específicos de los cuales se presentan los siguientes resultados:

Para lograr el primer objetivo: **Identificar el nivel de dominio del idioma inglés de los guías turísticos**. Se aplicó un primer cuestionario que constó de 15 preguntas de acuerdo a las cinco dimensiones para 30 turistas extranjeros de habla inglesa que realizaron el tour en inglés en Huaca de La Luna. En las siguientes tablas y gráficos se muestran los resultados de la primera variable:

A continuación se muestra la tabla por dimensiones de la primera variable:

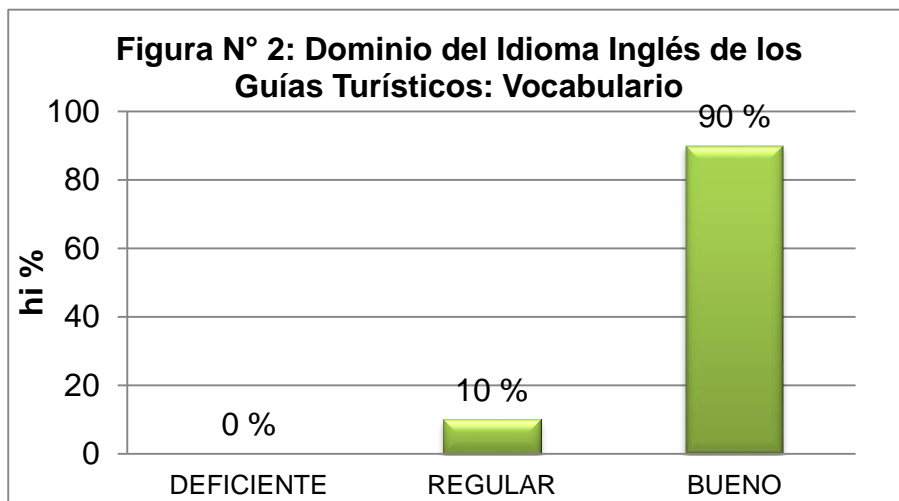
**TABLA N° 2: DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS DE LOS GUÍAS TURÍSTICOS POR DIMESIONES**

INTERVALO	NIVEL	DIMENSIONES									
		GRÁMATICA		VOCABULARIO		PRONUNCIACIÓN		FLUIDEZ		DOMINIO DEL TEMA	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1 - 2	DEFICIENTE	0	0	0	0	2	10	0	3	1	3
3 - 4	REGULAR	1	3	3	10	3	10	2	7	3	10
5 - 6	BUENO	29	97	27	90	24	80	28	90	26	87
<b>TOTAL</b>		30	100	30	100	30	100	30	100	30	100



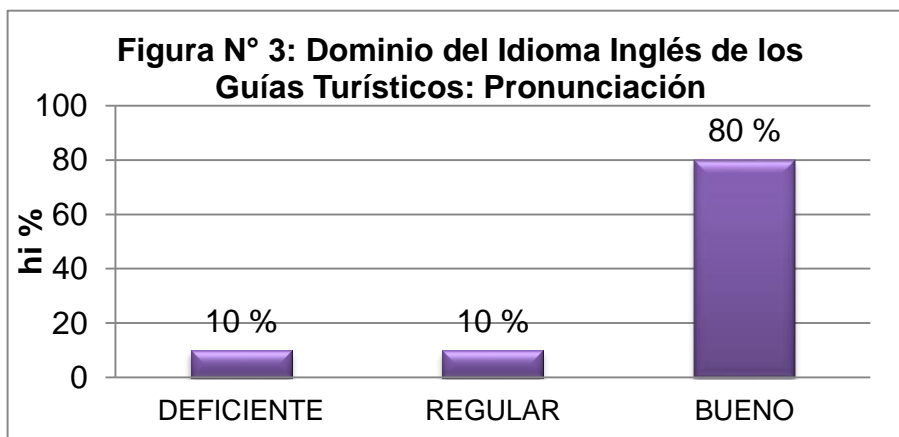
**Fuente:** encuesta

En cuanto a gramática como se puede apreciar en la gráfica, la mayor parte de los turistas de habla inglesa están conformes con el buen dominio del idioma inglés en un 97%; aunque el 3% lo califican en nivel regular, debido a algunos errores en la gramática inglesa y 0% para deficiente.



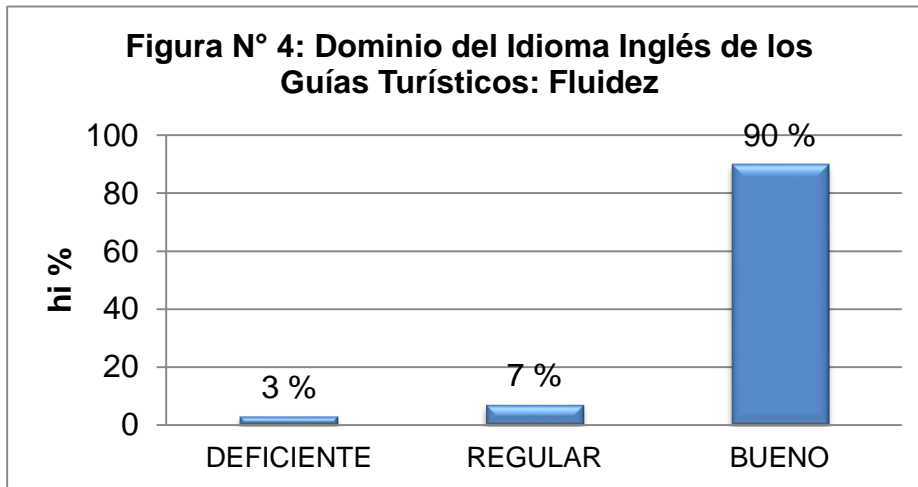
**Fuente:** encuesta

En cuanto a vocabulario, la mayor parte de turistas de habla inglesa consideran un 90% en nivel bueno, un 10% en nivel regular y 0% en deficiente.



**Fuente:** encuesta

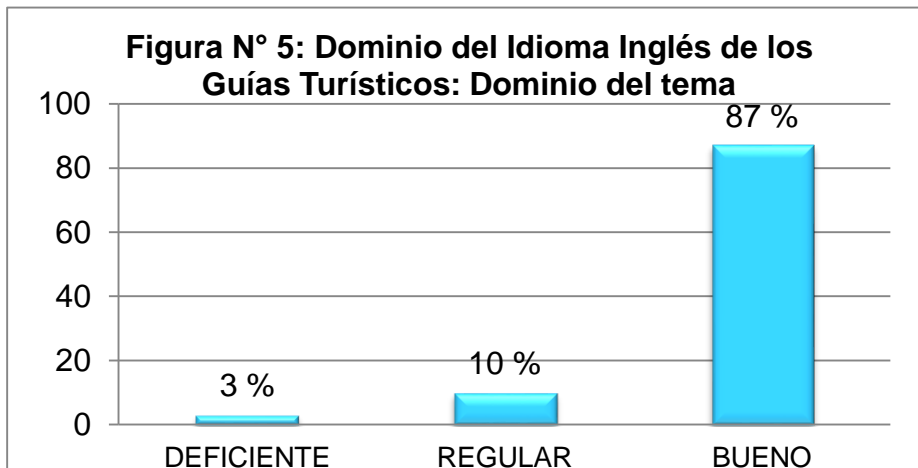
En cuanto a pronunciación, los turistas extranjeros consideran en un nivel bueno en un 80%, un 10% en nivel regular y un 10% en nivel deficiente.



**Fuente:** encuesta

**Elaborado por la autora**

En cuanto a fluidez, los turistas extranjeros consideran en un nivel bueno en 90%, un 7% en nivel regular y un 3% en nivel deficiente.



**Fuente:** encuesta

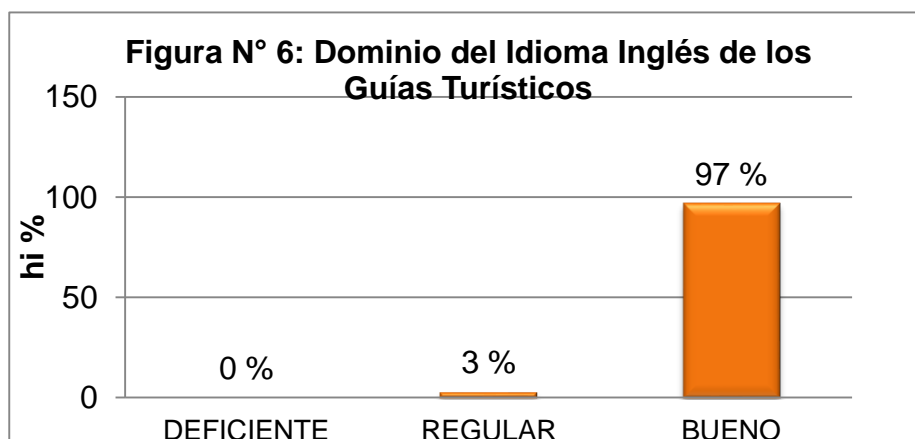
**Elaborado por la autora**

En cuanto a dominio del tema, los turistas extranjeros consideran en un nivel bueno en 87%, un 10% en nivel regular y un 3% en nivel deficiente.

Ahora se mostrará el resultado general de la primera variable:

**TABLA N° 3: DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS DE LOS GUÍAS TURÍSTICOS**

PONDERACIÓN TOTAL			
INTERVALO	NIVEL	f	%
1 - 10	DEFICIENTE	0	0
11 - 20	REGULAR	1	3
21 - 30	BUENO	29	97
<b>TOTAL</b>		30	100



**Fuente:**

encuesta

En total se aprecia que del 100 % de turistas de habla inglesa, el 97 % califica como bueno el dominio del idioma inglés de los guías turísticos en sus cinco dimensiones. Mientras que sólo un 3% de los turistas extranjeros lo califica como regular en sus cinco dimensiones.

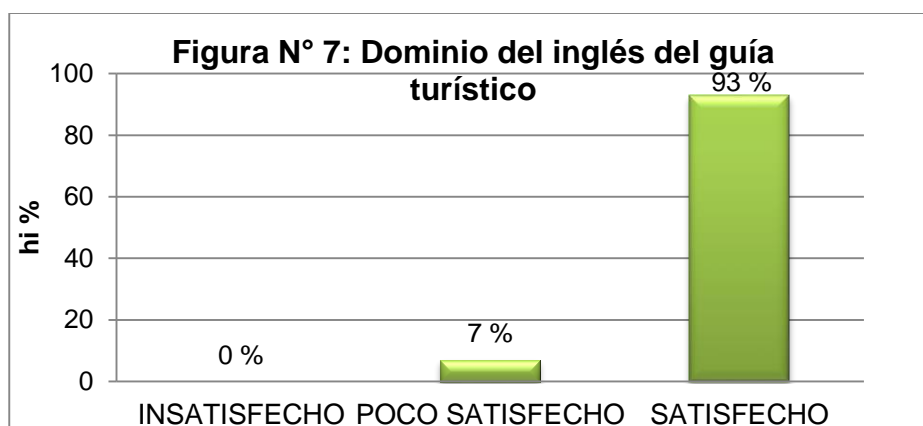
Para lograr el segundo objetivo: **Identificar el nivel de satisfacción de los turistas de habla inglesa.**

Se aplicó un segundo cuestionario a los mismos turistas que se les aplicó el primer cuestionario para conocer su nivel de satisfacción y constó de 14 preguntas. En las siguientes tablas y gráficos se muestran los resultados:

A continuación se muestra la tabla por dimensiones de la segunda variable:

**TABLA N° 4: SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DE HABLA INGLESA POR DIMENSIONES**

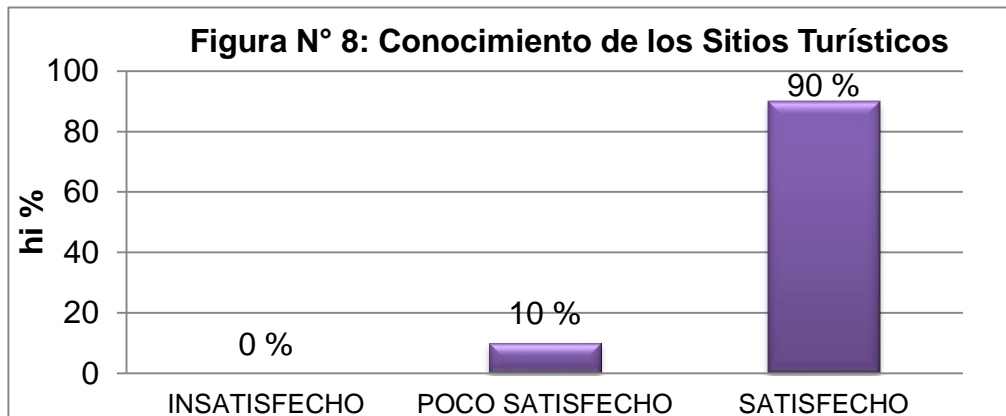
INTERVALO	NIVEL	DIMENSIONES			
		DOMINIO DEL INGLES DEL GUÍA TURÍSTICO		CONOCIMIENTOS DE LOS SITIOS TURÍSTICOS	
		f	%	f	%
1 - 7	INSATISFECHO	0	0	0	0
8 - 14	POCO SATISFECHO	2	7	3	10
15 - 21	SATISFECHO	28	93	27	90
<b>TOTAL</b>		30	100	30	100



**Fuente:** encuesta

El nivel de satisfacción de los turistas de habla inglesa en cuanto a dominio del idioma inglés de los guías turísticos de Huaca de La Luna es elevado. El porcentaje de los que se encuentran “satisfechos” es de 93%, el porcentaje de “poco satisfechos” es de 7% y 0% para “insatisfechos”.





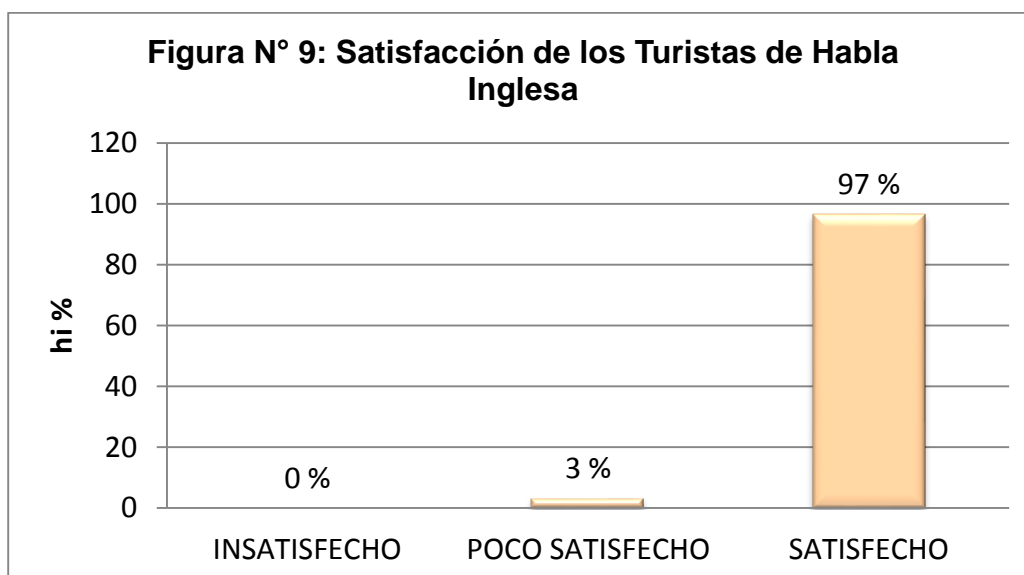
**Fuente:** encuesta

El nivel de satisfacción de los turistas de habla inglesa en cuanto a conocimiento de los sitios turísticos por parte del guía es elevado también. El porcentaje de los que se encuentran “satisfechos” es de 90%, el porcentaje de “poco satisfechos” es de 10% y 0% para “insatisfechos”.

A continuación se muestra el resultado general de la segunda variable:

**TABLA N° 5: SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DE HABLA INGLESA**

PONDERACIÓN TOTAL			
INTERVALO	NIVEL	f	%
1 - 14	INSATISFECHO	0	0
15 - 28	POCO SATISFECHO	1	3
29 - 42	SATISFECHO	29	97
<b>TOTAL</b>		30	100



**Fuente:** encuesta

En total se aprecia que del 100% de turistas de habla inglesa, el 97% se encuentran satisfechos en las dos dimensiones. Mientras que sólo un 3% de los turistas extranjeros se encuentran pocos satisfechos en las dos dimensiones.

**CORRELACIÓN DE VARIABLES:** para lograr el tercer objetivo de relación entre las 2 variables se utilizó el coeficiente de Pearson, cuyo resultado es el siguiente:

**Figura N° 10**  
**Correlación de variables**

Variables		Dominio del idioma inglés	Satisfacción de los turistas
Dominio del idioma inglés	Correlación de Pearson	1	,667**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Satisfacción de los turistas	Correlación de Pearson	,667**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Resultado: La relación entre el dominio del idioma inglés de los guías turísticos y la satisfacción de los turistas es de 0.667, que significa una correlación positiva media.

**COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS:** se hizo uso de la “t” de Student para la comprobación de la hipótesis, obteniendo el siguiente resultado:

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

$$t = \frac{0.667}{\sqrt{\frac{1-(0.667)^2}{30-2}}} = 4.74$$

Con 28 grados de libertad, nivel de confianza de 0.5, la “t” tabulada es de 1.70

Los resultados obtenidos indican una “t” calculada de 4.74 y un a “t” tabulada de 1.70, por lo tanto como la “t” calculada es mayor que la “t” tabulada se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, es decir, el dominio del idioma inglés de los guías turísticos se relaciona significativamente con la satisfacción de los turistas de habla inglesa.

#### IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos de la presente investigación, se determinó que los guías turísticos tienen un buen dominio del idioma inglés como lo señalan los mismos turistas que realizaron el tour en inglés y se encontraron satisfechos con ellos y esto se ve expresado tal como señala Kruse (2003) que “en las profesiones de turismo y viajes, las personas que trabajan con los turistas deben ser capaces de hablar bien el Inglés, ya que se ha convertido en un idioma común para los viajeros de diferentes países”.

En el resultado de satisfacción de los turistas de habla inglesa con respecto al conocimiento de los sitios turísticos por parte de los guías turísticos se ve expresado en el Artículo: 50 Consejos Prácticos para conseguir una buena exposición oral cuando menciona que: El turista se encuentra satisfecho con los guías turísticos cuando ellos dominan su tema al momento de explicarles acerca de la historia de los atractivos turísticos. Estudiar con profundidad el tema que centra la exposición ayuda a construir un discurso propio y a adquirir seguridad. Esto se debe seguir para llegar a tener un buen dominio de un tema.

Los turistas se encuentran satisfechos con los guías ya que ellos muestran conocimiento del sitio turístico en el idioma inglés, tal como indica Pérez (2013) referente al nivel de satisfacción de los medios encontrados, los visitantes se encontraron más satisfechos respecto a que sus paneles muestran imágenes que los hacen entender del tema y hacen que se sientan involucrados con la Cultura Moche.

La correlación de variables dio como resultado que existe una relación positiva entre el dominio del idioma inglés de los guías y la satisfacción de los turistas, lo que indica en el trabajo de investigación de Melara (2013) en la que el servicio que brinda el guía turístico y la satisfacción del cliente son dos conceptos íntimamente relacionados e importantes en el campo del turismo, en las que el cliente o visitante decide si el servicio es bueno o no partiendo de sus expectativas y grado de cumplimiento de éstas.

En la comprobación de hipótesis a través de la “t” de Student dio como resultado que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que el dominio del idioma inglés de los guías turísticos se relaciona significativamente con la satisfacción de los turistas de habla inglesa como menciona Alberca (2013) que al igual que en su trabajo de investigación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que es la implementación de una guía turística para la difusión de los lugares turísticos y la satisfacción de los visitantes.

## **V. CONCLUSIONES**

A continuación se mostrarán las conclusiones obtenidas a lo largo de la investigación:

- Los turistas de habla inglesa evaluaron a 4 guías de turismo de Huacas de La Luna. A través de la aplicación del primer instrumento dirigido a turistas de habla inglesa, se hizo un análisis de datos, cálculos y gráficos estadísticas, y se concluyó que el nivel de dominio del idioma inglés de los guías turísticos es bueno y correspondiente en sus 5 dimensiones de gramática: buen control de la gramática inglesa, comunicación adecuada y descripciones adecuadas; vocabulario: conocimiento de la terminología especializada y expresiones adecuadas; pronunciación: articulación clara de consonantes y vocales, correcta pronunciación y énfasis y entonación adecuados; fluidez: transmite mensajes e interactúa con los turistas a velocidad de un hablante nativo y dominio del tema: conocimiento del tema y respuestas a preguntas formuladas por los turistas.
- A través de la aplicación del segundo instrumento dirigido a los mismos turistas extranjeros de habla inglesa que llenaron el primer instrumento, se concluyó que ellos se encuentran satisfechos con el guía turístico con respecto a su dominio en el idioma inglés y su conocimiento y seguridad mostrados al momento de explicar la historia del sitio arqueológico Huacas de la Luna a lo largo del recorrido.
- Con el uso del coeficiente de Pearson se llegó a la conclusión de que existe una relación positiva media entre las dos variables de estudio.
- Finalmente, se determinó mediante cálculos estadísticos que el nivel de dominio del idioma inglés de los guías turísticos es bueno y se relaciona significativamente con la satisfacción de los turistas de habla inglesa.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se debe hacer un análisis exclusivo y profundo al guía turístico para tener un amplio conocimiento de su trayectoria como guía del sitio arqueológico Huaca de La Luna y hacerles pruebas que comprueben su dominio del idioma inglés.

Se debe capacitar a todos los guías para que dominen el idioma inglés ya que son pocos los que hacen el tour a los turistas en inglés. A veces, se hace el tour en español a turistas extranjeros pero ellos no logran comprender cabalmente con las explicaciones.

También es necesario que los guías turísticos dominen a profundidad los contenidos a explicar de la historia de Huaca de La Luna en inglés, hayan hecho una corrección previa de la traducción que hicieron del español al inglés para informarse más del sitio arqueológico y explicarlo, sobre todo para los que recién se inician como guías turísticos para lograr aún más la satisfacción del turista.

Es importante que en el recorrido de Huacas de La Luna, haya una señalización para los turistas, ya que pueden perderse en el lugar cuando no tienen a un guía.

Los guías deben explicar con detalle y claridad cada uno de los esquemas, paneles y cuadros de la Huaca de La Luna, ya que muchas veces omiten esta parte.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Alberca, F. Implementación de una guía turística colaborativa virtual para mejorar la difusión de los lugares turísticos y la satisfacción de los visitantes. Recuperado el 11 de noviembre de 2015, de: <http://ojs.ucv.edu.pe/index.php/CIENTIFIK/article/view/>
- Arimond, G., and Elfessi, A. (2001). A Clustering Method for Categorical Data in Tourism Market Segmentation Research," Journal of Travel Research, 39, 391-397. Handbook of Research Methods in Tourism: Quantitative and Qualitative Approaches. Recuperado el 13 de Junio de 2015, de: [https://books.google.com.pe/books?id=qTwb\\_VH7qloC&pg=PA226&dq=Arimond,+G.,+and+A.+Elfessi+\(2001\),+%22A+Clustering+Method+for+Categorical+Data+in+Tourism+Market+Segmentation+Research,%22+Journal+of+Travel+Research,+39,+391-397.&hl=es&sa=X&ei=WoOdVamCB8mVNvuiotqJ&ved=0CB0Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=qTwb_VH7qloC&pg=PA226&dq=Arimond,+G.,+and+A.+Elfessi+(2001),+%22A+Clustering+Method+for+Categorical+Data+in+Tourism+Market+Segmentation+Research,%22+Journal+of+Travel+Research,+39,+391-397.&hl=es&sa=X&ei=WoOdVamCB8mVNvuiotqJ&ved=0CB0Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false)
- Artículo "50 Consejos prácticos para conseguir una buena exposición oral". Recuperado el 17 de octubre de 2015, de: [http://www.upc.edu/slt/comcomunicar/files/consells\\_oral\\_es.pdf](http://www.upc.edu/slt/comcomunicar/files/consells_oral_es.pdf)
- Ávila, K. (2010). *La Instrucción guiada en la motivación, aprendizaje y dominio del idioma inglés como segunda lengua a través de las hojas de trabajo basadas en el Método Kumon*. Quito, Ecuador.
- Dale y Oliver (2000), Kruse (2003). Citados en: El Inglés para turismo: Diferencias y Similitudes con el Inglés de los negocios. Recuperado el 19 de octubre de 2015, de: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10435/cap3.pdf?sequence=6>
- Cantero, F. (2003). *Fonética y didáctica de la pronunciación. Didáctica de la*



*Lengua y la Literatura*. Ed. Prentice Hall.

- Cortés, M. (2002): *Didáctica de la prosodia del español: la acentuación y la entonación*, Editorial Edinumen.
- Crystal, D. (2004). La importancia de la gramática del inglés. Recuperado el 11 de setiembre de 2015, de: <http://blogbook-digital.blogspot.pe/2013/02/la-importancia-de-la-gramatica-en-el.html>
- Dieling, H. y Hirschfeld, U. (2000): *Phonetik lehren und lernen*, Langenscheidt.
- Federación Mundial de Asociaciones de Guías de turismo (World Federation of Tourist Guide Associations). Recuperado el 16 de junio de 2015, de: [http://aigu-uruguay.org.uy/objetivos\\_logros\\_aigu.php](http://aigu-uruguay.org.uy/objetivos_logros_aigu.php)
- Fundación Backus. Programa de inversión social corporativa para la promoción del desarrollo económico local a través de la puesta en valor de monumentos culturales. Intervenciones en la costa norte del Perú. Recuperado de: [http://autoregistro.peru2021.org/BACKUS\\_20100113610/proy\\_77\\_Promoci%C3%B3n%20del%20Desarrollo%20Econ%C3%B3mico%20Local/backusprogramapatrimonioculturalydesarrollo.pdf](http://autoregistro.peru2021.org/BACKUS_20100113610/proy_77_Promoci%C3%B3n%20del%20Desarrollo%20Econ%C3%B3mico%20Local/backusprogramapatrimonioculturalydesarrollo.pdf)
- García, G. (2013). *Oferta Turística de las Agencias Operadoras de Turismo del Centro Histórico de Trujillo y su Influencia en la Satisfacción del Turista Extranjero*. Trujillo, Perú.
- Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL). Recuperado el 03 de octubre de 2015, de: [http://www.mecd.gob.es/educa/incual/pdf/2/CNCP\\_14Julio%20definitivo.pdf](http://www.mecd.gob.es/educa/incual/pdf/2/CNCP_14Julio%20definitivo.pdf)
- Kotler, Philip y Keller, K. L. (2009). *Marketing Management*. 12th Edition. USA.
- León, C. (2006). *Importancia del dominio del idioma inglés en el desempeño del*

*profesional en áreas administrativas, contables y económicas de Bogotá.*  
Bogotá, Colombia.

- McManamon, F. (2000). Archaeological messages and messengers, Public Archaeology. Recuperado el 13 de setiembre de 2015, de: <http://revistaseug.ugr.es/index.php/cpag/article/viewFile/183/168>
- Melara, Marlon (2013). La relación entre servicio y satisfacción del cliente. Recuperado de 16 de noviembre de 2015, de: <http://marlonmelara.com/la-relacion-entre-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Menjura, M. P. (2007). Revista electrónica de estudios hispánicos - La fluidez discursiva oral. Una propuesta de evaluación. Recuperado el 28 de setiembre de 2015, de <http://www.ogigia.es>
- Peytard, J. y Genouvrier, E. *Linguistique et enseignement du français. Revue française de pédagogie.*
- Pérez de Dios, S. (2013). *Técnicas y medios de la Interpretación Turística y su Influencia en la satisfacción del visitante de Huaca de La Luna y el Complejo Arqueológico de Chan Chan.* Trujillo, Perú.
- Plan de Ordenamiento Territorial-turístico (POT-T). Recuperado el 05 de Junio de 2015, de: <http://www.pot.es/img-iet/plan/ret-168-2006-paq49-59-97138.pdf>
- Quezada, R. (2010). Elementos de Turismo: Teoría, Clasificación y Actividad. Costa Rica: Ed. EUNED. Recuperado el 10 de Junio de 2015, de: [http://books.google.com.mx/books?id=RdrDv\\_52LmYC&pg=PA114&dq=turismo+alternativo&hl=es&sa=X&ei=JbpqUa\\_sNofa9ATT2oHIAQ&ved=0CDUQ6AEwAQ#v=onepage&q=turismo%20alternativo&f=false](http://books.google.com.mx/books?id=RdrDv_52LmYC&pg=PA114&dq=turismo+alternativo&hl=es&sa=X&ei=JbpqUa_sNofa9ATT2oHIAQ&ved=0CDUQ6AEwAQ#v=onepage&q=turismo%20alternativo&f=false)
- RAE. Diccionario de la Real Academia Española. Recuperado de [www.rae.es/](http://www.rae.es/)
- Revista El Flogisto (2013). ¿Cuál es la importancia del idioma inglés?

Recuperado el 29 de setiembre de 2015, de:  
[http://www.quimica.unam.mx/difusion1.php?debut\\_art=12&id\\_rubrique=31](http://www.quimica.unam.mx/difusion1.php?debut_art=12&id_rubrique=31)

- Ruiz, G. (2008). Fragmentos del pasado. La Presentación de sitios arqueológicos.  
Recuperado el 25 de setiembre de 2015, de:  
<http://ddd.uab.cat/pub/tda/11349263n5/11349263n5p7.pdf>
- SECTUR. Examen de Acreditación de Idiomas para Guías de Turistas.  
Recuperado el 18 de octubre de 2015, de:  
[www.cil.dgda.uady.mx/media/docs/SECTUR2013.pdf](http://www.cil.dgda.uady.mx/media/docs/SECTUR2013.pdf).
- Schmitt, N. (2000). Recuperado el 15 de octubre de 2015, de:  
<http://eltj.oxfordjournals.org/>
- Seidlhofer, B. (2001): "Pronunciation". Teaching English to Speakers of other Languages, Cambridge University Press. Cambridge, UK.
- Zur, O. (2010). Really Learn English. Recuperado el 10 de octubre de 2015, de:  
<http://www.really-learn-english.com/easy-english-grammar-es.html>

## **VIII. ANEXOS**

## CUESTIONARIO DIRIGIDO A TURISTAS EXTRANJEROS

Buenos días, mi nombre es Laura. Soy estudiante de la Universidad Cesar Vallejo. Estoy llevando a cabo un proyecto para conocer su percepción sobre el dominio del idioma inglés por parte de los guías turísticos y conocer su grado de satisfacción frente a ellos.

Sexo:  Masculino  Femenino

¿De dónde es? \_\_\_\_\_

¿Es la primera vez que usted visita este atractivo turístico?

Sí  No ¿Cuántas veces lo ha visitado? \_\_\_\_\_

¿Recomendaría la visita a este sitio arqueológico a otra persona?

Sí  No

1. ¿Cuán satisfecho está con el nivel de conocimiento del guía turístico acerca de este atractivo turístico?

Satisfecho  Poco satisfecho  Insatisfecho

2. ¿Cuán satisfecho está con el nivel de dominio del idioma inglés del guía turístico en cuanto a vocabulario especializado?

Satisfecho  Poco satisfecho  Insatisfecho

3. ¿Cuán satisfecho está con el nivel de dominio del idioma inglés del guía turístico en cuanto a pronunciación?

Satisfecho  Poco satisfecho  Insatisfecho

4. ¿Cuán satisfecho está con el nivel de dominio del idioma inglés del guía turístico en cuanto a fluidez?

Satisfecho  Poco satisfecho  Insatisfecho

5. ¿Cuán satisfecho está con el nivel de dominio del idioma inglés del guía turístico en cuanto a gramática?

Satisfecho  Poco satisfecho  Insatisfecho

6. ¿Está satisfecho con la previa preparación del guía turístico del tema a exponer en el idioma inglés del sitio arqueológico?
- Satisfecho       Poco satisfecho       Insatisfecho
7. ¿Está satisfecho con la explicación detallada en el idioma inglés del sitio arqueológico por parte del guía turístico?
- Satisfecho       Poco satisfecho       Insatisfecho
8. ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a las respuestas de sus preguntas planteadas hacia los guías turísticos?
- Satisfecho       Poco satisfecho       Insatisfecho
9. ¿Está satisfecho en cuanto a la comprensión del idioma inglés del guía turístico?
- Satisfecho       Poco satisfecho       Insatisfecho
10. ¿Está satisfecho con el guía turístico con la seguridad y precisión mostrada al describir la historia de este sitio arqueológico?
- Satisfecho       Poco satisfecho       Insatisfecho
11. ¿Está satisfecho con el material de apoyo (trípticos, etc.) que brindó el guía turístico para mostrar su conocimiento del sitio arqueológico?
- Satisfecho       Poco satisfecho       Insatisfecho
12. ¿Cuán satisfecho está con la información brindada por el guía turístico, sin que éste evidencie memorización del contenido?
- Satisfecho       Poco satisfecho       Insatisfecho
13. ¿Está satisfecho con los argumentos claros, precisos y convincentes que usó el guía turístico para transmitir información?
- Satisfecho       Poco satisfecho       Insatisfecho
14. ¿Está satisfecho con la organización mostrada y sistematizada del guía turístico acerca de la historia del sitio arqueológico?
- Satisfecho       Poco satisfecho       Insatisfecho

***Le agradecemos su amabilidad y disponibilidad para responder esta corta encuesta. Le recordamos que la información suministrada será tratada con confidencialidad y es de uso exclusivo para fines académicos.***

## QUESTIONNAIRE FOR TOURISTS

Good morning, my name is Laura. I'm a student at "Cesar Vallejo" Private University. I'm carrying out a project to know your opinion about the English proficiency from tour guides and your satisfaction level about them.

Gender:  Male  Female

Where are you from? \_\_\_\_\_

Is this the first time that you visit this tourist attraction?

Yes  No How many times have you visited it? \_\_\_\_\_

Would you recommend visiting this tourist attraction to someone else?

Yes  No

1. How satisfied are you with the tour guide's knowledge of this tourist attraction?

Satisfied  Somewhat satisfied  Dissatisfied

2. How satisfied are you with the level of tour guide's command of the English language regarding to specialized vocabulary?

Satisfied  Somewhat satisfied  Dissatisfied

3. How satisfied are you with the level of tour guide's command of the English language regarding to pronunciation?

Satisfied  Somewhat satisfied  Dissatisfied

4. How satisfied are you with the level of tour guide's command of the English language regarding to fluency?

Satisfied  Somewhat satisfied  Dissatisfied

5. How satisfied are you with the level of tour guide's command of the English language regarding to grammar?

Satisfied  Somewhat satisfied  Dissatisfied

6. Are you satisfied with the tour guide's prior preparation on the topic explained in English about the tourist attraction?
- Satisfied       Somewhat satisfied       Dissatisfied
7. Are you satisfied with the detailed explanation in English about the tourist attraction by the tour guide?
- Satisfied       Somewhat satisfied       Dissatisfied
8. How satisfied are you by the answers given to the questions you asked during your tour?
- Satisfied       Somewhat satisfied       Dissatisfied
9. Are you satisfied with the understanding in English language while the tour guide explained the history of this tourist attraction?
- Satisfied       Somewhat satisfied       Dissatisfied
10. Are you satisfied with the confidence and accuracy displayed by the tour guide during the description of this tourist attraction?
- Satisfied       Somewhat satisfied       Dissatisfied
11. Are you satisfied with the support material (leaflets, etc.) provided by the tour guide to show his/her knowledge of this tourist attraction?
- Satisfied       Somewhat satisfied       Dissatisfied
12. How satisfied are you with the information about this tourist attraction provided by the tour guide without having memorized it?
- Satisfied       Somewhat satisfied       Dissatisfied
13. Are you satisfied with the clear, precise and convincing arguments used by the tour guide to convey information to the tourists?
- Satisfied       Somewhat satisfied       Dissatisfied
14. Are you satisfied with the systematic organization displayed by the tour guide about the history of this tourist attraction?
- Satisfied       Somewhat satisfied       Dissatisfied

***Thank you for taking your time to answer this brief survey. The given information will be handled confidentially and exclusively for academic purposes.***



## CUESTIONARIO PARA TURISTAS EXTRANJEROS

**Instrucción:** Marque con una “x” en SÍ o NO según su criterio para evaluar al guía turístico.

Sexo:             Masculino             Femenino

ITEM	Aspectos para la evaluación al guía turístico	SÍ	NO
1	¿Se comunica adecuadamente mostrando un buen control de la gramática inglesa?		
2	¿Se comunica adecuadamente aunque cometa algunos errores en el idioma inglés que no provocan mal entendidos?		
3	¿Presenta descripciones o argumentos de forma clara y adecuada al contexto que ayuda al turista a fijarse en las ideas importantes y recordarlas?		
4	¿Conoce la terminología especializada en el tema de exposición?		
5	¿Tiene un amplio conocimiento de vocabulario para poder dar descripciones claras y detalladas del sitio arqueológico?		
6	¿Utiliza expresiones adecuadas en el idioma inglés?		
7	¿Tiene una buena interacción con los turistas extranjeros, articulando claramente los sonidos individuales (vocales y consonantes) en el idioma inglés?		
8	¿Tiene una correcta pronunciación en el idioma inglés fácil de entender?		
9	¿Usa el énfasis y entonación apropiados cuando se expresa en el idioma inglés?		
10	¿Transmite mensajes orales en inglés, a velocidad de un hablante nativo con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los turistas?		
11	¿Interactúa con los turistas angloparlantes con un grado suficiente de fluidez y naturalidad?		
12	¿Explica la historia del sitio arqueológico de manera natural y continua de modo que el turista comprenda el mensaje en su idioma?		
13	¿Responde las preguntas formuladas por los turistas con claridad y seguridad, solucionando dudas de los turistas?		
14	¿Tiene un conocimiento amplio del tema y la cultura en el idioma inglés?		
15	¿Tiene la capacidad de alejarse espontáneamente de un texto preparado y seguir las ideas interesantes sugeridas por los turistas, mostrando facilidad al expresarse en el idioma inglés?		

### QUESTIONNAIRE FOR TOURISTS

**Instruction:** Please mark your answers below with an “X” according to your opinion in order to evaluate the tour guide.

Gender:             Male             Female

ITEM	Aspects for evaluating the tour guide	YES	NO
1	Does the tour guide communicate ideas clearly with good control of English grammar?		
2	Does the tour guide communicate ideas clearly, although there might be some errors that do not cause misunderstandings?		
3	Does the tour guide provide clear descriptions and arguments, appropriate to the history of this tourist attraction, helping the tourist to notice and remember important ideas?		
4	Does the tour guide have a good command of the specialized terminology on the topic presented about this tourist attraction?		
5	Does the tour guide have a wide range of vocabulary to give clear and detailed descriptions to tourists?		
6	Does the tour guide use proper English language expressions?		
7	Does the tour guide carry out a good interaction with foreign tourists articulating individual sounds (vowels and consonants) clearly in English?		
8	Does the tour guide have a correct pronunciation in the English language, easy to understand?		
9	Does the tour guide use the correct stress and intonation in the English language?		
10	Does he/she convey spoken messages in English at the speed of a native speaker in order to meet the requirements of tourists?		
11	Does the tour guide interact with the native speakers of the English language naturally and with a sufficient degree of fluency		
12	Does the tour guide explain the history of the tourist attraction naturally and continuously so that tourists understand the message in their language?		
13	Does the tour guide answer the questions made by tourists clearly and confidently, solving doubts from the tourists?		
14	Does the tour guide have a wide knowledge of the topic and the culture to be explained in the English language?		
15	Does the tour guide have the ability to depart from the prepared text and follow interesting ideas suggested by tourists, showing eloquence while expressing himself in the English language?		

## **CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS**

Se utilizó el Coeficiente de Alpha de Cronbach para medir la confiabilidad de los instrumentos y los resultados son los siguientes:

Para el primer instrumento denominado: Cuestionario dirigido a Turistas extranjeros, dio como resultado un valor de 78% que equivale a un grado muy respetable de confiabilidad.

Para el segundo instrumento denominado: Cuestionario para Turistas extranjeros, dio como resultado un valor de 72% que equivale a un grado respetable de confiabilidad.



		<p>¿Usa el énfasis y entonación apropiados cuando se expresa en el idioma Inglés?</p>											
<p><b>Fluidez</b></p> <p>El guía turístico comunica ideas con naturalidad y coherencia de manera fluida</p>		<p>¿Transmite mensajes orales en Inglés, a velocidad de un hablante nativo con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los turistas?</p>											
		<p>¿Interactúa con los turistas angloparlantes con un grado suficiente de fluidez y naturalidad?</p>											
		<p>¿Explica la historia del sitio arqueológico de manera natural y continua de modo que el turista comprenda el mensaje en su idioma?</p>											
		<p>¿Responde las preguntas con claridad y seguridad, solucionando sus dudas?</p>											
		<p>¿Tiene un conocimiento amplio del tema y cultura en el idioma Inglés?</p>											
<p><b>Dominio del tema</b></p>	<p>El guía turístico realiza presentaciones con seguridad mostrando dominio del tema y ampliando información cuando así se requiere</p>	<p>¿Tiene la capacidad de alejarse espontáneamente de un texto preparado y seguir las ideas interesantes sugeridas por los turistas, mostrando facilidad al expresarse en el idioma Inglés?</p>											



FIRMA DEL EVALUADOR



VARIABLE 2	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ÍTEM			RELACIÓN ENTRE LOS ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Satisfacción de los turistas de habla inglesa	Dominio del inglés del guía turístico	El guía turístico presenta descripciones claras y detalladas mostrando dominio del idioma inglés en el nivel B2 y desarrollando ideas con vocabulario especializado	¿Cuán satisfecho está con el dominio del idioma inglés del guía turístico en cuanto a vocabulario especializado en turismo y arqueología?				/	/	/	/	/	/			
			¿Cuán satisfecho está con el dominio del idioma inglés del guía turístico en cuanto a pronunciación?				/	/	/	/	/	/			
			¿Cuán satisfecho está con el dominio del idioma inglés del guía turístico en cuanto a fluidez?				/	/	/	/	/	/			
			¿Cuán satisfecho está con el dominio del idioma inglés del guía turístico en cuanto a gramática?				/	/	/	/	/	/			
			¿Está satisfecho en cuanto a la comprensión en el idioma inglés del guía turístico?				/	/	/	/	/	/			
			¿Está satisfecho con la previa preparación del tema a exponer del guía turístico en el idioma inglés?				/	/	/	/	/	/			
			¿Está satisfecho con la explicación detallada en el idioma inglés del sitio arqueológico por parte del guía turístico?				/	/	/	/	/				

Conocimiento de los sitios turísticos	El guía turístico tiene un amplio conocimiento sobre la historia del sitio arqueológico satisfaciendo así al turista	¿Cuán satisfecho está con el nivel de conocimiento del guía turístico acerca de este atractivo turístico?																	
		¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a las respuestas de sus preguntas planteadas hacia los guías turísticos?	¿Está satisfecho con el guía turístico con la seguridad y precisión mostrada al describir la historia de este sitio arqueológico?	¿Está satisfecho con el material de apoyo (trípticos, etc.) que brindó el guía turístico para mostrar su conocimiento del sitio arqueológico?	¿Cuán satisfecho está con la información brindada por el guía turístico, sin que éste evidencie memorización del contenido?	¿Está satisfecho con los argumentos claros, precisos y convincentes que usó el guía turístico para persuadir y transmitir información?	¿Está satisfecho con la organización mostrada y sistematizada del guía turístico acerca de la historia del sitio arqueológico?												
		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/



FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**CUESTIONARIO PARA TURISTAS EXTRANJEROS**

**OBJETIVO: DETERMINAR EL DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS DE LOS GUÍAS TURÍSTICOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DE HABLA INGLESA TRUJILLO-2015**

**DIRIGIDO A: TURISTAS EXTRANJEROS DE HABLA INGLESA**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Ramillo Verástegui Oscar J.

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Maestría en Artes

**FECHA:** 04-11-2015

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EVALUADOR









<p><b>Conocimiento de los sitios turísticos</b></p> <p>El guía turístico tiene un amplio conocimiento sobre la historia del sitio arqueológico satisfaciendo así al turista</p>													
¿Cuán satisfecho está con el nivel de conocimiento del guía turístico acerca de este atractivo turístico?													
¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a las respuestas de sus preguntas planteadas hacia los guías turísticos?													
¿Está satisfecho con el guía turístico con la seguridad y precisión mostrada al describir la historia de este sitio arqueológico?													
¿Está satisfecho con el material de apoyo (trípticos, etc.) que brindó el guía turístico para mostrar su conocimiento del sitio arqueológico?													
¿Cuán satisfecho está con la información brindada por el guía turístico, sin que éste evidencie memorización del contenido?													
¿Está satisfecho con los argumentos claros, precisos y convincentes que usó el guía turístico para transmitir información?													
¿Está satisfecho con la organización mostrada y sistematizada del guía turístico acerca de la historia del sitio arqueológico?													



FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO PARA TURISTAS EXTRANJEROS

OBJETIVO: DETERMINAR EL DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS DE LOS GUÍAS TURÍSTICOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DE HABLA INGLESA TRUJILLO-2015

DIRIGIDO A: TURISTAS EXTRANJEROS DE HABLA INGLESA


APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Vilca Aguilar Luz Mercedes

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora en Educación.

FECHA: 26/11/2015

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	<input checked="" type="checkbox"/>			

  
FIRMA DEL EVALUADOR











		¿Cuán satisfecho está con el nivel de conocimiento del guía turístico acerca de este atractivo turístico?						
		¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a las respuestas de sus preguntas planteadas hacia los guías turísticos?						
		¿Está satisfecho con el guía turístico con la seguridad y precisión mostrada al describir la historia de este sitio arqueológico?						
		¿Está satisfecho con el material de apoyo (trípticos, etc.) que brindó el guía turístico para mostrar su conocimiento del sitio arqueológico?						
		¿Cuán satisfecho está con la información brindada por el guía turístico, sin que éste evidencie memorización del contenido?						
		¿Está satisfecho con los argumentos claros, precisos y convincentes que usó el guía turístico para persuadir y transmitir información?						
		¿Está satisfecho con la organización mostrada y sistematizada del guía turístico acerca de la historia del sitio arqueológico?						

**Conocimiento de los sitios turísticos**

El guía turístico tiene un amplio conocimiento sobre la historia del sitio arqueológico satisfaciendo así al turista

*Luca Crosby*

FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA TURISTAS EXTRANJEROS**

**OBJETIVO: DETERMINAR EL DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS DE LOS GUÍAS TURÍSTICOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DE HABLA INGLESA-TRUJILLO 2015**

**DIRIGIDO A: TURISTAS EXTRANJEROS DE HABLA INGLESA**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CROSBY BOSTAMANTE, LUCIA**

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Lic en Traducción e Interpretación**

**FECHA: 4/Nov/2015**

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

Lucia Crosby B  
FIRMA DEL EVALUADOR

**TABLA N° 1: RESULTADOS DE LA PRIMERA VARIABLE: DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS DE LOS GUÍAS TURÍSTICOS**

DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS DE LOS GUÍAS TURÍSTICOS												
N° TURISTA ENCUESTADO	GRAMÁTICA		VOCABULARIO		PRONUNCIACIÓN		FLUIDEZ		DOMINIO DEL TEMA		TOTAL	
	PUNTAJE	NIVEL	PUNTAJE	NIVEL	PUNTAJE	NIVEL	PUNTAJE	NIVEL	PUNTAJE	NIVEL	PUNTAJE	NIVEL
1	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	30	Bueno
2	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	30	Bueno
3	6	Bueno	6	Bueno	5	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	29	Bueno
4	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	30	Bueno
5	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	30	Bueno
6	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	30	Bueno
7	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	30	Bueno
8	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	30	Bueno
9	5	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	5	Bueno	6	Bueno	28	Bueno
10	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	5	Bueno	6	Bueno	29	Bueno
11	6	Bueno	6	Bueno	2	Deficiente	6	Bueno	6	Bueno	26	Bueno
12	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	5	Bueno	29	Bueno
13	6	Bueno	6	Bueno	5	Bueno	5	Bueno	3	Regular	25	Bueno
14	6	Bueno	6	Bueno	4	Regular	6	Bueno	3	Regular	25	Bueno
15	6	Bueno	4	Regular	4	Regular	5	Bueno	6	Bueno	25	Bueno
16	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	30	Bueno
17	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	30	Bueno
18	5	Bueno	4	Regular	4	Regular	4	Regular	6	Bueno	23	Bueno
19	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	30	Bueno
20	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	30	Bueno
21	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	30	Bueno
22	6	Bueno	5	Bueno	4	Regular	4	Regular	6	Bueno	25	Bueno
23	6	Bueno	5	Bueno	5	Bueno	6	Bueno	4	Regular	26	Bueno
24	6	Bueno	4	Regular	5	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	27	Bueno
25	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	30	Bueno
26	6	Bueno	5	Bueno	5	Bueno	6	Bueno	5	Bueno	27	Bueno
27	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	30	Bueno
28	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	30	Bueno
29	3	Regular	6	Bueno	0	Deficiente	6	Bueno	2	Deficiente	17	Regular
30	4	Bueno	6	Bueno	6	Bueno	5	Bueno	5	Bueno	26	Bueno

**TABLA N° 2: RESULTADOS DE LA SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS  
TURISTAS DE HABLA INGLESA**

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DE HABLA INGLESA						
N° TURISTA ENCUESTADO	DOMINIO DEL INGLÉS DEL GUÍA TURÍSTICO		CONOCIMIENTO DE LOS SITIOS TURÍSTICOS		TOTAL	
	PUNTAJE	NIVEL	PUNTAJE	NIVEL	PUNTAJE	NIVEL
1	21	Satisfecho	18	Satisfecho	39	Satisfecho
2	21	Satisfecho	21	Satisfecho	42	Satisfecho
3	18	Satisfecho	16	Satisfecho	34	Satisfecho
4	19	Satisfecho	19	Satisfecho	38	Satisfecho
5	21	Satisfecho	21	Satisfecho	42	Satisfecho
6	21	Satisfecho	20	Satisfecho	41	Satisfecho
7	21	Satisfecho	15	Satisfecho	36	Satisfecho
8	21	Satisfecho	18	Satisfecho	39	Satisfecho
9	17	Satisfecho	18	Satisfecho	35	Satisfecho
10	20	Satisfecho	18	Satisfecho	38	Satisfecho
11	21	Satisfecho	18	Satisfecho	39	Satisfecho
12	20	Satisfecho	16	Satisfecho	36	Satisfecho
13	17	Satisfecho	12	Poco Satisfecho	29	Satisfecho
14	20	Satisfecho	19	Satisfecho	39	Satisfecho
15	15	Satisfecho	14	Poco Satisfecho	29	Satisfecho
16	21	Satisfecho	19	Satisfecho	40	Satisfecho
17	20	Satisfecho	18	Satisfecho	38	Satisfecho
18	14	Poco Satisfecho	14	Poco Satisfecho	28	Poco Satisfecho
19	21	Satisfecho	21	Satisfecho	42	Satisfecho
20	18	Satisfecho	21	Satisfecho	39	Satisfecho
21	20	Satisfecho	19	Satisfecho	39	Satisfecho
22	14	Poco Satisfecho	17	Satisfecho	31	Satisfecho
23	17	Satisfecho	19	Satisfecho	36	Satisfecho
24	20	Satisfecho	19	Satisfecho	39	Satisfecho
25	20	Satisfecho	20	Satisfecho	40	Satisfecho
26	17	Satisfecho	17	Satisfecho	34	Satisfecho
27	21	Satisfecho	21	Satisfecho	42	Satisfecho
28	21	Satisfecho	21	Satisfecho	42	Satisfecho
29	18	Satisfecho	15	Satisfecho	33	Satisfecho
30	19	Satisfecho	18	Satisfecho	37	Satisfecho

# CUESTIONARIOS APLICADOS A TURISTAS DE HABLA INGLESA EN HUACAS DEL SOL Y LA LUNA

FIGURA N° 1



FIGURA N° 2



FIGURA N° 3

