

FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE IDIOMAS - TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN



Título:

Influencia de la intervención del intérprete en la calidad de servicio del Gran Hotel Pacífico de la ciudad de Talara y el Hotel Río Verde de la ciudad de Piura en el año 2011.

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

AUTORAS

Claudia Anali Chávez Arévalo

Lesly Geraldine Seminario Benites

ASESORES

Mg. Silvia Viera Morán

Mg. Luis Ignacio Gutiérrez Albán

PIURA – PERÚ

2011

PRESENTACIÓN

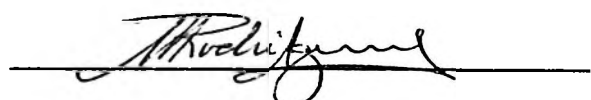
SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

De acuerdo con el CAPITULO II del ARTICULO 15° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Piura y el de la Escuela Académico Profesional de Idiomas – Traducción e Interpretación, de optar el Título de Licenciadas en Traducción e Interpretación.

Sometemos a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

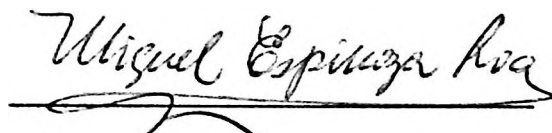
INFLUENCIA DE LA INTERVENCIÓN DEL INTÉRPRETE EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL GRAN HOTEL PACÍFICO DE LA CIUDAD DE TALARA Y EL HOTEL RÍO VERDE DE LA CIUDAD DE PIURA EN EL AÑO 2011.

Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradecemos anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden al presente trabajo de investigación.



Lic. Marianella Rodríguez Radas

PRESIDENTE



Ing. Miguel Espinoza Roa

SECRETARIO



Mg. Luis Gutiérrez Albán

VOCAL

Agradecimientos

Se expresa el más sincero agradecimiento, en primer lugar a Dios por la oportunidad de trabajar juntas en el desarrollo de la tesis, en segundo lugar a los padres por el apoyo moral y económico brindado para la realización del mismo.

Así mismo se agradece a las siguientes personas e instituciones:

A la magister Silvia Viera, asesora de tesis, por su apoyo, colaboración y paciencia puesta a este trabajo, poniendo a disposición sus amplios conocimientos sobre el manejo y desarrollo del proyecto.

Al magister Luis Gutiérrez Albán, por su ayuda en el proceso metodológico del desarrollo de tesis y por su continua disposición para ayudar.

A Ing., Víctor Hugo Adrianzén Baca, por la información brindada en el desarrollo del marco teórico y conceptual de esta tesis.

A cada miembro colaborador de los Hoteles Pacífico y Río Verde, por la ayuda brindada en la realización del desarrollo de tesis.

A todos ellos, el reconocimiento por el interés mostrado en el desarrollo de este trabajo y por el tiempo dedicado.

Piura, noviembre del 2011.

Dedicatoria

En memoria a Mari Carmen Benites de Seminario

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con uno de los requisitos para optar el título de licenciadas profesionales en traducción e interpretación de idiomas de la universidad César Vallejo de Piura, sometemos a vuestro criterio este trabajo de investigación titulado: “Influencia del intérprete en la calidad del servicio del Gran Hotel Pacífico de la ciudad de Talara y Río Verde de la ciudad del Piura en el año 2011”.

La investigación se ha desarrollado en base a los conocimientos adquiridos en este centro de estudios y a la labor de recepcionista en el Gran Hotel Pacífico en la ciudad de Talara (Anali Chavéz) y también por la motivación de dar a conocer la labor de un servicio de interpretación o de un intérprete en el servicio hotelero en las ciudades de Talara y Piura.

Es preciso hacer hincapié en que cualquier empresa hotelera debería considerar el servicio de un intérprete, pues es un puente de comunicación entre las áreas de un hotel y más aún entre los clientes.

El objetivo de esta investigación es hacer un estudio de la problemática que tienen muchos turistas y aquellos extranjeros que por trabajo necesitan una estadía dentro del hotel.

Cabe mencionar que una investigación como esta no se ha realizado anteriormente en el departamento de Piura.

Señores miembros del jurado se espera que esta investigación cubra las expectativas que suscita y que cumpla los requisitos para ser aprobada.

Las autoras.

Índice

Presentación

RESUMEN

ABSTRACT

1. INTRODUCCIÓN

Capítulo I.....	1
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.1.2. Formulación del problema.....	5
1.1.3. Justificación.....	5
1.1.4. Antecedentes.....	7
1.1.5. Objetivos.....	14
1.1.5.1. General.....	14
1.1.5.2. Específicos.....	14
Capítulo II.....	15
1.2. MARCO REFERENCIAL	
1.2.1. Marco teórico.....	16
1. El intérprete.....	16
1.1. Perfil del intérprete.....	17
1.2. Funciones sociales del traductor intérprete.....	17
2. Interpretación.....	18
2.1. Modalidades de la interpretación.....	18
2.1.1. Modalidades consecutivas.....	19
2.1.1.1. Interpretación dialógica.....	19
2.1.1.2. Interpretación monológica.....	23
2.1.2. Modalidades simultáneas.....	24

2.2. Tipos de interpretación.....	26
2.2.1. Interpretación de conferencias.....	27
2.2.2. Interpretación en los medios visuales.....	29
2.2.3. Interpretación dialógica para los profesionales.....	29
2.2.4. Interpretación social.....	30
2.2.5. Interpretación de tribunales.....	30
2.3. La interpretación como fenómeno social y natural.....	32
2.3.1. Fenómeno social.....	32
2.3.2. Fenómeno natural.....	33
3. Servicio hotelero.....	34
3.1. Características.....	34
3.2. Elementos.....	35
3.3. Pasos para realizar la labor de venta de un servicio.....	36
3.4. Las tres etapas del servicio hotelero.....	37
3.5. Calidad en el servicio hotelero.....	37
3.6. Indicadores de calidad.....	39
3.7. Satisfacción de huésped.....	40
3.8. ISO.....	41
4. La intervención del intérprete en el servicio hotelero.....	46
5. El Gran Hotel Pacífico.....	50
6. Hotel Río Verde.....	67
1.2.2. Marco referencial.....	73

1.2.2.1.	El intérprete.....	73
1.2.2.2.	Interpretación.....	73
1.2.2.3.	Servicio.....	75
1.2.2.4.	Servicio hotelero.....	75
1.2.2.5.	Calidad en el servicio.....	75
1.2.2.6.	El Gran Hotel Pacífico.....	76
1.2.2.7.	Hotel Río Verde.....	76
Capítulo III.....		77

2. MARCO METODOLÓGICO

2.2.	Hipótesis.....	78
2.3.	Variables.....	78
2.3.2.	Definición conceptual.....	79
2.3.3.	Definición operacional.....	79
2.4.	Metodología.....	80
2.4.2.	Tipo de estudio.....	80
2.4.3.	Diseño.....	80
2.5.	Población y muestra.....	81
2.6.	Método de investigación.....	81
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	82
2.8.	Métodos de análisis de datos.....	86
Capítulo IV.....		87

3.	RESULTADOS.....	88
4.	DISCUSIÓN.....	101
5.	CONCLUSIONES.....	107
6.	SUGERENCIAS.....	109
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	110
8.	ANEXOS.....	113

RESUMEN

Esta investigación titulada “Influencia del intérprete en la calidad del servicio del Gran Hotel Pacífico de la ciudad de Talara y el Hotel Río Verde de la ciudad de Piura en el año 2011” nace a raíz de la interrogante referida la necesidad de brindar un servicio de interpretación en dos hoteles de alto prestigio en la región, puesto que la actividad de intérprete redundaría en la atención de calidad a los huéspedes (clientes).

El objetivo principal de esta investigación es demostrar que la intervención del intérprete influye en la calidad de servicio de dos grandes y prestigiosos hoteles ubicados en el departamento de Piura en este caso el Gran Hotel Pacífico de la ciudad de Talara y el Hotel Río Verde de la ciudad de Piura, partiendo de dicho objetivo se desprenden tres objetivos específicos, el primero es resaltar la importancia y necesidad del servicio de interpretación o de un intérprete dentro de los servicios con los que cuentan los hoteles Pacífico y Río Verde, el segundo es demostrar que el personal del Gran hotel Pacífico y el Hotel Río Verde precisan de los servicios de un intérprete y como tercero y último es establecer la diferencia entre el trabajo de traductor y el intérprete dentro un hotel.

Por otro lado el tipo de investigación aplicado a este proyecto es explicativo, pues se expone la problemática (causa y efecto) que existe dentro de dos hoteles, en cuanto a comprensión de un idioma en específico. Cuenta también con un diseño no experimental, transversal ya que solo se focaliza en un solo periodo referido al año 2011.

Finalmente concluye resaltando la importancia de un intérprete dentro de un hotel y priorizando sus funciones frente a un personal bilingüe, sin denigrar el trabajo del personal que maneja el idioma pero si dándole una mayor categoría al intérprete.

ABSTRACT

This research entitled " Influence of interpreter of service quality of Gran Hotel Pacífico of Talara city and Río Verde Hotel of Piura city in 2011" it was born as a result of the question referred to the need to provide a service interpretation in two prestigious hotels in the region, since the activity of an interpreter would result in quality care for the guests (customers).

The main objective of this research is to demonstrate that the intervention of the interpreter affects the quality of service of two large and prestigious hotels in the department of Piura in this case El Gran Hotel Pacifico in Talara city and Rio Verde Hotel in Piura city, based on this objective reveals three specific objectives, the first is to highlight the importance and need of interpretation or interpreter within the services that Pacific hotels and Rio Verde have, the second is to show that El Gran Hotel Pacifico and Rio Verde Hotel staff require the services of an interpreter and as third and last is the difference between the work of translators and interpreters in a hotel.

On the other hand the type of research applied to this project is explanatory, as it exposes the problem (cause and effect) that exists in two hotels, in terms of understanding of a specific language. It's also has a non-experimental, cross since only focuses on a single period covering the year 2011.

Finally concludes by emphasizing the importance of an interpreter in a hotel and prioritizing its functions before a bilingual staff, without denigrating the work of staff that handles the language but giving higher status to the interpreter.