



VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS Y CALIDAD DE LOS
SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA PROVINCIA DE ICA**

PRESENTADO POR:

Mg. MARITZA YOVANA GOMEZ DONAYRE

**Para optar por el Grado Académico de
Doctor en Educación**

ICA –PERÚ

2018

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo.

A mis hijas que son mi motivación.

Maritza

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas por haber permitido realizar mi desarrollo profesional.

Gracias a mis Padres, quienes me dieron la vida y lo mejor.

Agradecimiento especial al asesor de tesis Dr. David Chire Salas, por su capacidad y apoyo en el desarrollo de la tesis.

RECONOCIMIENTO

Brindar un especial reconocimiento a la universidad Alas Peruanas que nos facilita las herramientas metodológicas para profundizar nuestros conocimientos y formular proyectos de investigación, mediante la escuela de posgrado donde he tenido la oportunidad de realizar mis estudios de maestría y doctorado.

Atribuir un reconocimiento especial a la Escuela Profesional de Turismo Hotelería y Gastronomía de la Universidad Alas Peruanas Filial Ica, especialmente a la coordinadora Dra. Ysael Goyas Ormeño por permitirme aplicar el instrumento propuesto para recoger datos necesarios en esta investigación.

Como es de entender, reconocer la atención y ayuda al Doctor Roberto Rosas Luján a cargo de la escuela de Posgrado.

Se agradece a todas aquellas personas que en forma directa o indirecta contribuyeron a que este trabajo de investigación pudiera llevarse a cabo.

ÍNDICE

| | Pág. |
|--|-----------|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| RECONOCIMIENTO | iv |
| ÍNDICE | v |
| ÍNDICE DE TABLAS | viii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | ix |
| ÍNDICE DE CUADROS | x |
| RESUMEN | xi |
| ABSTRACT | xii |
| INTRODUCCIÓN | xiii |
| | |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO | 14 |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA | 14 |
| 1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 21 |
| 1.2.1. Delimitación Espacial | 21 |
| 1.2.2. Delimitación Social | 21 |
| 1.2.3. Delimitación Temporal | 21 |
| 1.2.4. Delimitación Conceptual | 21 |
| 1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN | 22 |
| 1.3.1. Problema principal | 22 |
| 1.3.2. Problemas secundarios | 22 |
| 1.4. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN | 23 |
| 1.4.1. Objetivo General | 23 |
| 1.4.2. Objetivos específicos | 23 |
| 1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN | 24 |
| 1.5.1. Justificación | 24 |
| 1.5.2. Importancia | 24 |
| 1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN | 24 |
| 1.7. LIMITACIONES | 24 |

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO II: MARCO FILOSÓFICO | 26 |
| 2.1 Fundamentación ontológica | 26 |
| CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL | 30 |
| 3.1. Antecedentes del problema | 30 |
| 3.2. Bases Teóricas o científicas | 33 |
| 3.3. Definición de términos básicos | 54 |
| 3.4. Cuadro de operacionalización de variables | 56 |
| CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS Y VARIABLES | 57 |
| 4.1. Hipótesis General | 57 |
| 4.2. Hipótesis Específicas | 57 |
| 4.3. Definición conceptual y operacional de las variables | 58 |
| CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 60 |
| 5.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN | 60 |
| 5.1.1. Tipo de Investigación | 60 |
| 5.1.2. Nivel de Investigación | 60 |
| 5.2. MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | 61 |
| 5.2.1. Métodos de Investigación | 61 |
| 5.2.2. Diseño de la Investigación | 61 |
| 5.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN | 62 |
| 5.3.1. Población | 62 |
| 5.3.2. Muestra | 62 |
| 5.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 63 |
| 5.4.1. Técnicas | 63 |
| 5.4.2. Instrumentos | 64 |
| 5.4.3. Validez y confiabilidad | 65 |
| 5.4.4. Procesamiento y análisis de datos | 69 |
| 5.4.5. Ética en la investigación | 70 |

| | |
|--|-----|
| CAPÍTULO VI: RESULTADOS | 71 |
| 6.1. Análisis descriptivo | 71 |
| 6.2. Análisis inferencial | 80 |
| | |
| CAPÍTULO VII: DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 94 |
| | |
| CONCLUSIONES | 97 |
| RECOMENDACIONES | 99 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 101 |
| ANEXOS | 103 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | Pág. |
|------------|--|------|
| Tabla N°1 | NIVELES DE DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS | 71 |
| Tabla N°2 | NIVELES DE DESTREZAS RECEPTIVAS | 72 |
| Tabla N°3 | NIVELES DE DESTREZAS PRODUCTIVAS | 73 |
| Tabla N°4 | NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO TURÍSTICO | 75 |
| Tabla N°5 | NIVELES DE FIABILIDAD | 76 |
| Tabla N°6 | NIVELES DE CAPACIDAD DE RESPUESTA | 77 |
| Tabla N°7 | NIVELES DE SEGURIDAD | 78 |
| Tabla N°8 | NIVELES DE EMPATÍA | 79 |
| Tabla N°9 | NIVELES DE ELEMENTOS TANGIBLES | 80 |
| Tabla N°10 | RESULTADO DE LA PRUEBA DE BONDAD DE AJUS- TE DE KOLMOROGOV - SMIRNOV DE LAS CALIFICA- CIONES DEL DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS Y CALI- DAD DEL SERVICIO TURÍSTICO | 81 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | Pág. | |
|-------------|--|----|
| Figura N°1 | MODELO SERVQUAL | 50 |
| Figura N°1 | NIVELES DE DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS | 71 |
| Figura N° 2 | NIVELES DE DESTREZAS RECEPTIVAS | 73 |
| Figura N° 3 | NIVELES DE DESTREZAS PRODUCTIVAS | 74 |
| Figura N°4 | NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO TURÍSTICO | 75 |
| Figura N°5 | NIVELES DE FIABILIDAD | 76 |
| Figura N°6 | NIVELES DE CAPACIDAD DE RESPUESTA | 77 |
| Figura N°7 | NIVELES DE SEGURIDAD | 78 |
| Figura N°8 | NIVELES DE EMPATÍA | 79 |
| Figura N°9 | NIVELES DE ELEMENTOS TANGIBLES | 80 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | Pág. |
|---|------|
| Figura N°1 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 56 |
| Figura N°2 DISTRIBUCIÓN DE POBLACIÓN DE ESTUDIO | 60 |
| Figura N°3 ACUERDOS Y DESACUERDOS DE LOS JUECES PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO IDIOMA INGLÉS | 66 |
| Figura N°4 ACUERDOS Y DESACUERDOS DE LOS JUECES PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO TURÍSTICO | 67 |

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar la relación del dominio del idioma inglés y la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica.

Para desarrollar el estudio se empleó el método cuantitativo y diseño de descriptivo Correlacional. Asimismo, mediante el muestreo probabilístico se tomó una muestra de 182 estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la universidad Alas Peruanas filial Ica, de los cuales se recogió datos con la aplicación del cuestionario Dominio del idioma inglés y la escala de calidad del servicio turístico, con una confiabilidad alfa de 0.929 y 0.826 respectivamente.

Se observa en los resultados que existe una relación altamente significativa ($p < 0.01$) entre el dominio del idioma inglés y la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica, según el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r = 0.626$.

Palabras Clave: Dominio del idioma inglés, calidad de servicio turístico, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía, elementos tangibles.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between English language proficiency and the quality of tourism service in the province of Ica.

To develop the study, the quantitative method and Correlational descriptive design was used. Likewise, by means of probabilistic sampling, a sample of 182 students from the Tourism and Hospitality Professional School of the Alas Peruanas branch of the Ica subsidiary was taken, from which data was collected with the application of the English Language proficiency questionnaire and the quality scale of the tourist service, with an alpha reliability of 0.929 and 0.826 respectively.

It is observed in the results that there is a highly significant relationship ($p < 0.01$) between the proficiency of the English language and the quality of tourist service in the province of Ica, according to the contingency coefficient of the test statistic Tau-b of Kendall $r = 0.626$.

Keywords: English language proficiency, tourist service quality, reliability, responsiveness, guarantee, empathy, tangible elements.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sector turismo se ha convertido en una de las actividades más importantes de las economías y una de las más promisorias en los próximos años, es por ello que existe un gran interés de parte de las instituciones por desarrollar en los pobladores de las diversas zonas del país donde existen recursos turísticos y una solvente conciencia turística a fin de incrementar el flujo turístico.

La Región Ica posee un alto potencial turístico por la diversidad de sus recursos naturales y culturales, sin embargo, el solo hecho de tener varios recursos y/o atractivos turísticos no determina el éxito del desarrollo del turismo, sino que, son las actitudes y conocimiento de los pobladores los que generarán una imagen de nuestra región.

El dominio del idioma inglés es un factor importante que incrementará la facilidad de comunicación y entendimiento con los turistas extranjeros que visitan nuestra ciudad. Es necesario entonces que los ciudadanos aprendan este idioma para mejorar el intercambio de ideas con los visitantes.

La Conciencia Turística es un factor más que contribuirá al desarrollo de actitudes positivas de la población ante los visitantes, y muy bien podrían ser adoptados para inducir cambios en el comportamiento de la población haciéndolas más comprensivas y solidarias a sus semejantes que vienen de otros lugares.

Por lo mencionado, esta investigación dirige el estudio hacia la importancia del dominio del idioma inglés y así como a la calidad del servicio turístico que se ofrece a los extranjeros.

El desconocer lo que se posee, induce a subestimar el potencial turístico que tiene un pueblo, ocasionando mala información y por ende mal trato al turista.

LA AUTORA

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El turismo en la actualidad es considerado como una de las actividades comerciales más importante en el mundo globalizado. En ese sentido, la Organización Mundial del Turismo OMT, (2006) lo ubica en los últimos años como aquella principal actividad económica sostenible de muchos países debido a que genera, por un lado, el rápido crecimiento de divisas económicas y, por otro lado, el incremento de empleo. También lo considera como el causante de las exportaciones del mundo y un factor preponderante en la balanza de pagos de muchos países. Según el secretario general de la OMT (2006), Francesco Frangialli, el turismo mantiene la economía mundial “en movimiento”, siendo la primera partida del comercio internacional, generando el mayor volumen de ingresos por exportaciones y dando empleo a millones de personas, producto de su carácter multisectorial, y pese a las continuas turbulencias mundiales que amenazan su expansión y que se ha mantenido tenazmente, por ello muchos países se interesan seriamente en su desarrollo.

Los últimos años el sector turismo ha permitido configurar la geografía, demografía, economía y aspectos socio-culturales en muchas regiones del mundo.

Las provincias de Ica, Pisco y Nasca poseen inmensas potencialidades naturales y arqueológicas, que son atractivos para el turismo internacional

y nacional pero, pese a sus dotes y a su infraestructura turística, no ha podido manejar eficientemente su sector turístico; no presenta una marcada trayectoria como destino turístico internacional, no practican el idioma inglés para una mejor comunicación con los turistas extranjeros, muestra pocas ventajas competitivas como sector receptor y, por el contrario, posee elevados niveles de turismo emisor, lo cual refleja baja competitividad del sector.

La competencia del sector turístico impone retos en innovación; son muchas las potencialidades (humanas y naturales) y oportunidades que el incipiente turismo ofrece, pero se debe impulsar la importancia de la actividad y aprovechar las oportunidades, mediante la *calidad* del servicio que aporte valor Vidal, (2004)

El dominar el idioma inglés para mejorar la calidad de servicio turístico es un reto en el Perú, ya que el inglés es un factor clave para la actividad turística de un País. Sin embargo, pese a su importancia, la realidad del Perú es preocupante, ya que en la última prueba EF English Proficiency Index (EF EPI) nuestro país se ubicó en un nivel inferior a nivel global de dominio del idioma.

Si bien en dicha prueba del 2014, el Perú escaló cinco posiciones en relación al 2013, (el resultado arrojó que nuestro país está en tercer lugar en Latinoamérica, siendo únicamente superado por Argentina y República Dominicana), aún falta mucho trabajo para ser considerado como un país de nivel intermedio.

Según detalló Scerri, uno de los principales inconvenientes que afecta a la posición del país es que, en muchos casos, no se prioriza en diversas instituciones educativas el aprendizaje de dicho idioma. "Cometemos el error de validar el inglés en alumnos universitarios", afirma, destacando que es mucho más fácil para una persona enseñarle desde los primeros

grados de escuela a diferencia que hacerlo a un universitario. La República, (2015).

Y este tema también tiene un alcance a los profesores de diversos centros. Scerri recomendó que se debería capacitar a los profesores a aprender inglés en los cursos brindados en el exterior La República, (2015).

Asimismo, indicó que en el país se "formarán más ciudadanos globales" si el Gobierno apuesta por priorizar este idioma. "Falta una mayor inversión y apoyo del Gobierno junto a las empresas privadas" La República, (2015).

El servicio de brindar alojamiento es uno de los elementos importantes de la actividad turística, sumándose los servicios de transporte, comunicación, recreación y restauración, acentuándose el servicio de alojamiento como la actividad más importante, pues, del tiempo de estadía del cliente depende la cantidad y tipo de servicio turístico que se ofrece, a su vez actúa como vocero que motiva la visita de familiares y amigos de sus lugares de procedencia. Es decir, de la duración de la estadía depende que el visitante utilice y disfrute de otra clase de servicios que componen la actividad turística (recreación, restauración y comercio) y, a su vez, que se reporte un ingreso a la economía anfitriona con los correspondientes niveles de empleo y de calidad de vida de la comunidad receptora. Álvarez, Díaz y Álvarez, (2001)

La importancia de las empresas hoteleras en la actividad turística, se presenta porque muchos hoteles no son simples sitios para dormir o pernoctar, sino que son considerados como atractivos turísticos, los cuales incluyen gran variedad de servicios como restauración, comercio, recreación (discotecas, piscinas, saunas, y otros), comunicación y transporte Briceño, (2000).

Algunos, con servicios, muy sofisticados logran parecer una miniciudad, una actividad de servicios con la obligación de complacer los deseos, requisitos y necesidades de sus clientes, es decir, logran agrupar y combinar todos los componentes de la actividad turística Briceño, (2000).

Por ello, el servicio de alojamiento constituye un soporte estratégico de gran importancia en la actividad turística y, el conocimiento de su situación actual es vital para determinar y abordar los problemas de toda la actividad turística Oreja, (2000)

La mayoría de los visitantes nacionales y extranjeros en la ciudad de Ica se aloja en hoteles de turismo dada la disponibilidad, de donde podría deducirse la importancia del fortalecimiento del servicio prestado por los hoteles ubicados en esta ciudad, sin embargo, estos tienen muchas deficiencias que no les permiten satisfacer las exigencias de los visitantes.

Por ejemplo, Ica no posee hoteles de cinco estrellas pues no se ofrecen los servicios con la calidad de hoteles internacionales de esa clasificación, aun cuando sus tarifas sean equivalentes. Se vende un servicio no acorde con sus tarifas y el turista extranjero, en el momento de cancelar, se percata que ha pagado mucho más por el servicio recibido, generándose una imagen negativa del destino.

Específicamente en los hoteles de la ciudad de Ica, Nasca y Pisco, se cumple con solo el 34% de las normas de calidad exigidas para categorizar como hoteles tres estrellas (capacidad y circulación en estacionamientos, zona de recepción con ascensores, lobby, recepción, servicio de piso, servicio de botones bilingües las 24 horas, teléfonos internos, y otros) y que, en opinión de los huéspedes, los servicios del hotel muestran algunas deficiencias en cuanto a vigilancia, iluminación,

atención e incapacidad de estacionamientos y de empleados en las temporadas altas, lo cual es delicado por cuanto la mayoría de los turistas entrevistados muchas veces indican haber seleccionado el hotel y el destino por recomendación de un amigo que estuvo aquí.

En la ciudad de Ica, las entidades de otorgar la categorización de hoteles tres estrellas no realizan el seguimiento y evaluación de las condiciones que requieren dicha denominación dejando de lado las exigencias establecidas, en consecuencia, la categorización mencionada no sería del todo confiable para los visitantes, y, por el contrario, generaría altas expectativas en servicios de alta calidad y confort que no serían cumplidas. Lo anterior es delicado si se considera que, de acuerdo a las dimensiones de calidad, la seguridad aparece como determinante de la calidad en el sector turístico.

Otros factores determinantes de la calidad del servicio turístico, en los cuales existe deficiencia, es la confiabilidad y la empatía pues, el turista en Ica, en lugar de recibir buen trato y consideración, percibe y recibe, especulación y abuso por parte de las personas con las que tienen contacto entre ellas, los botones y dueños de hoteles, guías turísticos, personal de servicios turísticos y colectividad, en general. Esto se traduce en mala publicidad del destino turístico, incluyendo los servicios ofrecidos por los hoteles Ramírez, (2004)

Lo anterior es más grave para el éxito de la actividad turística, pues la hotelería es un producto intangible (servicio), que se resume en personas atendiendo a otras personas, y sea cual sea la categoría de hotel, la excelente atención proporcionada a otros seres humanos depende en gran parte de la calidad del servicio prestado y, a su vez, la permanencia, retorno y recomendación del visitante. Por ello, es de especial interés la gestión de recursos humanos en las empresas turísticas peruanas, específicamente en los hoteles de la ciudad de Ica, donde el personal

contratado generalmente no es especialista en turismo, sino que es contratado en las temporadas altas, y el reclutamiento se realiza según requisitos mínimos. Además, solo una minoría de los empleados dominan otro idioma, tampoco existen manuales con los procedimientos de las actividades a desarrollar por los empleados, y las políticas de calidad y la forma de realizar el trabajo, fluye a los trabajadores de forma verbal Briceño, (200).

La situación de eventualidad dificulta la inversión en formación de personal, lo cual es urgente para elevar la calidad en servicio como estrategia competitiva.

Algunas de las limitaciones son las siguientes:

- Problemas de infraestructura de recepción de turistas por falta de control de calidad en los alojamientos (hotelero y extra hotelero), así como de recursos humanos especializados.
- Problemas de concientización de la actividad en las comunidades receptoras e intermediarios.

En consecuencia, existen situaciones que desacreditan la calidad e imagen del servicio turístico iqueño. Se observa incidentes vinculadas al quehacer turístico en la región como carencias o deficiencias del servicio sea esta la capacidad de respuesta de los establecimientos, la fiabilidad y empatía al tener contacto con el turista.

Lo anterior, tiene gran influencia no solo en la percepción del turista sobre el propio hotel, sino también, sobre la ciudad y país visitado. En la actualidad, las personas son cada vez más exigentes y críticas, producto de las constantes innovaciones, por lo cual los hoteles clasificados como confortables y de cierta categoría pueden ya no serlo, en comparación con establecimientos de la misma categoría en el extranjero o en otros

destinos nacionales, con incidencia en el retorno del turista, al mismo hotel y a la ciudad Morillo, (2006).

Por ello el cliente del sector hotelero (huésped) es el barómetro de la calidad del servicio y del destino turístico, por lo cual es pertinente disponer de información que permita analizar la calidad del servicio hotelero desde el punto de vista del huésped, como aspecto indispensable para mejorar la calidad del servicio. Por ello es indispensable crear conciencia turística en los dueños de los hoteles y el personal que labora en estos a fin de hacer este sector más atractivo para los turistas nacionales y extranjeros.

En este sentido los dueños de hoteles y los que laboran en ellos deben entender la conciencia turística como la identificación de la población en general con los fines y responsabilidades de la actividad turística, así como mostrar una actitud positiva hacia los visitantes tanto nacionales como extranjeros. Esta conciencia turística se puede desarrollar a partir de una labor educativa a largo plazo que pretenda:

- a) Un cambio de actitudes y conductas a favor del trato amigable, cálido y personalizado.
- b) El respeto y la protección del medio ambiente, las tradiciones, las costumbres y la identidad nacional.
- c) El apoyo al esfuerzo que realizan, tanto el sector público como el privado, por la promoción de inversiones, diversificación de la oferta y desarrollo de la infraestructura.

Los problemas expuestos anteriormente nos han permitido plantearnos el presente estudio de investigación, en el que se establecerá la relación entre el dominio del idioma inglés y la calidad de servicio turísticos en la provincia de Ica.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Frente a la realidad expuesta, la presente investigación queda delimitada en los siguientes aspectos:

1.2.1. Delimitación Espacial

El estudio se desarrolló a nivel de la región Ica. Específicamente Ica y Pisco (Paracas).

1.2.2. Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se realizó durante el año 2013 hasta enero del 2017.

1.2.3. Delimitación Social

El trabajo de investigación compromete a los dueños y personal de los servicios turísticos, turistas que visitan las ciudades de Ica y Paracas, así como también a los ciudadanos de la región.

1.2.4. Delimitación Conceptual

El presente estudio toma en cuenta la delimitación conceptual de las variables dominio del idioma inglés, considerada como una herramienta que permite el acceso a la información para satisfacer las exigencias académicas actuales, desenvolverse de manera eficiente en diversas situaciones de la vida al entrar en contacto con personas –que hablan inglés- de otros entornos sociales y culturales, así como para transitar laboralmente en diferentes contextos Ministerio de Educación, (2009).

Respecto a la Calidad del servicio turístico, hace referencia a cómo percibe el cliente la calidad del servicio brindado y depende de la perspectiva del mismo para que la entidad satisfaga las necesidades y expectativas del usuario. Losada y Rodríguez, (2007).

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

Los problemas han sido formulados de la siguiente manera:

1.3.1. Problema Principal

¿Cómo se relaciona el dominio del idioma inglés con la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica?

1.3.2. Problemas Específicos

PE1 ¿Cómo se relaciona el dominio del idioma inglés con la fiabilidad del servicio turístico en la provincia de Ica?

PE2 ¿Cómo se relaciona el dominio del idioma inglés con la capacidad de respuesta del servicio turístico en la provincia de Ica?

PE3 ¿Cómo se relaciona el dominio del idioma inglés con la seguridad del servicio turístico en la provincia de Ica?

PE4 ¿Cómo se relaciona el dominio del idioma inglés con la respuesta empática en el servicio turístico en la provincia de Ica?

PE5 ¿Cómo se relaciona el dominio del idioma inglés con la calidad de los elementos tangibles del servicio turístico en la provincia de Ica?

PE6 ¿Cómo se relaciona las destrezas receptivas con la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica?

PE8 ¿Cómo se relaciona las destrezas productivas con la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación del dominio del idioma inglés y la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica.

1.4.2. Objetivos Secundarios

ES1 Establecer la relación del dominio del idioma inglés y la fiabilidad del servicio turístico en la provincia de Ica.

OS2 Precisar la relación del dominio del idioma inglés y la capacidad de respuesta del servicio turístico en la provincia de Ica.

OS3 Identificar la relación del dominio del idioma inglés y la seguridad del servicio turístico en la provincia de Ica.

OS4 Establecer la relación del dominio del idioma inglés y la respuesta empática en el servicio turístico en la provincia de Ica.

OS5 Determinar la relación del dominio del idioma inglés y la calidad de los elementos tangibles del servicio turístico en la provincia de Ica.

OS6 Determinar la relación de las destrezas receptivas y la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica.

OS7 Determinar la relación de las destrezas productivas y la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica.

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Justificación

El presente trabajo de investigación contribuye a la comunidad científica o colectivo social desde los siguientes aspectos: la investigación reviste conveniencia porque va a permitir analizar las variables de estudio: dominio del idioma inglés y la calidad del servicio turístico; que mediante el empleo del método científico se podrá determinar si estas se relacionan, proporcionando un instrumento de corte científico que establecerá cómo el comportamiento de una variable afecta o no a otra variable en este caso como el comportamiento del dominio del idioma inglés genera comportamientos en la calidad del servicio turístico.

Respecto a la Implicancia social, los beneficiados serán las unidades de análisis muestral, los estudiantes, los docentes de la Universidad Alas Peruanas Filial Ica, ya que, si se comprueba que a buen dominio del idioma inglés le corresponde una buena calidad del servicio turístico generaría mejores niveles de trabajo en los docentes.

En cuanto a la implicancia práctica, la investigación es relevante debido a que se tendrá a la mano los resultados de la correlación de las variables de estudio, y que posteriormente se puede implementar estudios de mayor profundidad.

El valor teórico de la investigación constituye un valioso aporte referencial, con el respaldo de diversos autores y teorías que permitirán sustentar este trabajo de investigación correspondiente a las variables de estudio.

Su utilidad metodológica constituye las bases para próximas investigaciones con variables similares descritas en este estudio,

además que su aporte valioso se convierte en fuente de consulta para futuras investigación que centren su interés en la temática tratada.

1.5.2. Importancia

Esta investigación es importante porque permitirá determinar en forma objetiva cual es la verdadera situación del servicio turístico en nuestra región y de qué manera los responsables de este servicio están conscientes del papel que deben cumplir frente al turista prestándole la facilidad de comunicación y a su vez los servicios de óptima calidad no solo por una cuestión comercial, sino para lograr que el turismo tenga un desarrollo sostenible en la región.

1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Respecto a la factibilidad técnica, el desarrollo de la investigación contó con los recursos necesarios que sirvieron como guías técnicas para la correcta formulación del proyecto y su respectivo informe de investigación.

En el aspecto operativo, la investigadora contó con los conocimientos necesarios para poder realizar el trabajo de investigación con el asesoramiento de los especialistas en investigación.

En cuanto a la factibilidad económica, los gastos de la ejecución del proyecto fueron autofinanciados por la investigadora.

1.7. LIMITACIONES

La investigación no presentó limitaciones significativas que representen un riesgo a la viabilidad del presente estudio de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO FILOSOFICO

2.1. FUNDAMENTACIÒN ONTOLÒGICA

Calidad, por su definición filosófica, no expresa lo mejor, superior o algo bueno, sino que nos refleja un determinado estado de existencia, presente en cada objeto, fenómeno de la realidad, y por ello, factible de estar en cada uno de nosotros. Díaz Corral, (2003).

Según Valdebenito (2011) la palabra calidad proviene del latín qualitas (cualidad). Para Aristóteles era “una categoría o aquello en virtud de lo cual se dice de algo que es tal y cual”, es decir, desde la filosofía la calidad sería lo que se predica de algo. Además, según el diccionario de la Real Academia Española puede definirse como: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”

“Desde una concepción etimológica, el significado de la palabra calidad está vinculado, en cierto modo, a un elemento referencial de una determinada cosa, en cuyo significado se perciben matices que se vislumbran en categorías” Valdebenito, (2011).

Desde la filosofía, refiere a una categoría y predicado de algo, mientras que desde el punto de vista etimológico se enfatiza, como hemos señalado, en un aspecto axiológico (bueno, malo, regular) para atribuir a una cosa u objeto un valor. Por lo que la calidad puede aplicarse a cualquier contexto en que se desee hacer un juicio o establecer una comparación entre dos o más cosas Valdebenito, (2011).

Los servicios y la calidad se originaron con la aparición del hombre sobre la tierra, ya que surgieron las necesidades básicas del ser humano, tales como la alimentación, salud, abrigo, seguridad, vivienda y educación. Las primeras formas de satisfacer estas necesidades fueron elementales, pero al evolucionar a lo largo del tiempo llegan a tener hoy importancia socioeconómica Vargas Quiñones & Aldana de la Vega, (2007).

Por el avance social, cultural, político y tecnológico de cada etapa de la historia, surgen nuevas necesidades y las formas de satisfacerlas fueron diversificándose para avanzar en la calidad de los procesos y servicios.

En la prehistoria se satisface la necesidad básica de alimento con el producto de la pesca y caza, surge la ganadería y la fabricación de tejidos de fibras naturales. En la edad antigua, surge en la sociedad las formas de satisfacción de las necesidades de educación, protección, seguridad y cultura como fundamento de la interrelación del servicio. Se organizan estructuras de calidad y servicio (Código de Hammurabi, Filósofos griegos, entre otros) y se estandarizan los procesos.

En la edad media se desarrollan nuevas técnicas y herramientas aplicadas a la agricultura, produciéndose el comercio y un contacto directo con el cliente, escuchando sus quejas y sugerencias.

En la edad moderna se da la combinación de nuevas formas culturales, ideas filosóficas, políticas y sociales. Se mejoró la calidad en la comunicación y se desarrollaron servicios jurídicos. La producción se artículos fue en serie y el control de la calidad mediante la inspección al finalizar la línea de producción.

Ya en la edad contemporánea aumentó la productividad y por ende la calidad. Se produjo la revolución industrial y con esto se realizaron mayo-

res controles de la calidad, procedimientos y estandarización, llegando al control estadístico de la calidad.

Por último, en la edad actual se produjo todo el desarrollo de la filosofía de calidad japonesa y el notable impacto que tuvo en su economía, preocupándose mayormente por el aseguramiento de la calidad. A inicios de esta etapa de posguerra hubo muchos estudiosos y filósofos de la calidad.

La administración ha experimentado cambios profundos en las últimas décadas en referencia al papel que desempeñan en la calidad de las organizaciones. La calidad no pasa a ser estrategia competitiva solo por se apliquen métodos estadísticos para controlar los procesos, sino que se basa en el momento en que la alta gerencia toma como eje en su planeación estratégica los requerimientos de los clientes y la calidad de los productos y servicios de los competidores Gutiérrez, (2004).

En los últimos años, la calidad se ha convertido en una cuestión de percepción por parte del cliente. La gestión de la calidad se puede definir citando a Udaondo (1994) como el “modo en el que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la calidad con vistas a su mejora permanente”.

Ahora, al tratar de aplicar el concepto de calidad a otras áreas alejadas de la industria y el comercio, como pueden ser el ámbito de la salud y educación, aparecen enormes disonancias difíciles de entender Tobón, Rial, Carretero, & García Fraile, (2006). En ese sentido, numerosos autores comenzaron a redefinir este concepto meramente industrial mediante aportaciones humanitarias y liberalizadas para incorporarlo al entorno educativo. De esta forma, la calidad se ha comenzado a integrar con aspectos tales como equidad, igualdad de oportu-

nidades, adecuado tratamiento de la diversidad, acceso al conocimiento, etc. Tobón, Rial, Carretero, & García Fraile, (2006).

La gestión de calidad, y la filosofía de gestión de las organizaciones que la sustenta, por su perspectiva globalizadora, constituyen referentes adecuados para promover la mejora continua de las distintas instituciones (que ofrecen servicio), debido a que incluye conceptos, valores, principios y métodos que son perfectamente adaptables (a distintos ámbitos). Por ello, la gestión de la calidad es una herramienta que debe emplearse en los servicios turísticos para adaptarse a su nuevo entorno, con sus nuevas necesidades y problemas. Zaballa Pérez, (2000)

De esta forma la investigación resolverá el nivel de calidad de servicio turístico, siendo una necesidad social del ser humano conforme fue evolucionando a lo largo de los años. A partir del aspecto filosófico se establecen dos preguntas: como empresario, ¿el dominio del idioma inglés me permitirá mejorar la calidad de los servicios turísticos en la provincia de Ica?; y como turista, ¿el dominio del idioma inglés mejorará la calidad de los servicios turísticos en la provincia de Ica?

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

3.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

A NIVEL INTERNACIONAL

Yuradys, E. (2015) *Acción formativa en el dominio del inglés para docentes de Ciencias de la Salud de la Universidad de Carabobo. Tesis doctoral presentada en la Universidad de Sevilla, España.* El objetivo del estudio fue desarrollar una acción formativa en el dominio de la lengua inglesa para los docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Carabobo.

La muestra no probabilística estuvo conformada por sesenta docentes voluntarios. En general, el análisis de los resultados reveló que un 90% de los encuestados estuvo bastante de acuerdo en afirmar que la valoración que realizaría del curso desde el punto de vista de la calidad científica de los contenidos y la calidad didáctica-educativa de los contenidos ofrecidos es excelente. Estos hallazgos permiten afirmar que esta investigación constituye el primer paso [...] para futuros planes de formación en los que el apoyo de la tecnología abre una puerta para un cambio en la cultura de personas que trabajan día a día en un contexto social que les exige cada vez más innovación en sus contextos laborales para convertirse en mediadores y modelos de los futuros profesionales que harán vida social en el país a mediano y largo plazo.

Aparicio, M. (2013) *El reto del turismo en los espacios naturales protegidos españoles: la integración entre conservación, calidad y*

satisfacción. Tesis doctoral presentada en la Universidad Complutense de Madrid, España. A través de la investigación empírica se ha articulado metodológicamente mediante la recolección de las opiniones de un panel de 31 expertos y profesionales en diversos campos de la gestión de ENP, utilizando como técnica el método Delphi.

Las valoraciones de los expertos consultados en el estudio Delphi permiten concluir que en los ENP existe cierta predisposición a implantar la gestión de la calidad, justificada por el expreso reconocimiento de las ventajas que aporta la calidad, tanto al ENP como a todos los agentes implicados. Así, se ha constatado que la calidad tiende a estar presente en los objetivos y planes de los ENP, pero aún no ha alcanzado el nivel de desarrollo suficiente como para incorporarse y estar presente de forma integral en la gestión operativa de los ENP.

Benítez Del Rosario, J. (2010) *La calidad del servicio en la industria Hotelera. Tesis doctoral presentada en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria*. A través de un estudio exploratorio, se tiene en una de las conclusiones que [...] No sirve de nada mejorar la calidad de servicio de un departamento si no atendemos a todas las dimensiones que conforman la calidad global del establecimiento hotelero.

Es importante que exista un único departamento que se encargue de la evaluación de la calidad de servicio a nivel del grupo, así como de establecer las políticas de mejora y de búsqueda de estándares en los diferentes departamentos atendiendo a las especificidades de cada establecimiento hotelero. La mejora de la calidad de servicio de los hoteles requiere del compromiso y el esfuerzo de departamentos y administraciones; sin él, cualquier propuesta resultante de este estudio no podría llevarse a cabo. Es necesario que los empleados mediante un sistema de incentivos adecuado internalicen de forma adecuada la política de mejora que se pretenda llevar a cabo.

A NIVEL NACIONAL

Torres, M. (2017) *Metodología cooperativa utilizando las tecnologías de la información y comunicación en el aprendizaje del idioma inglés en los estudiantes de tercer nivel de la Facultad de Ingeniería – Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba Ecuador, 2014-2015*. Tesis doctoral presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. El objetivo primordial de la presente investigación fue evidenciar que el Aprendizaje Cooperativo utilizando las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) mejora el rendimiento académico en la enseñanza del inglés como idioma extranjero.

El estudio se realizó en una muestra de 36 estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo, basado en un diseño experimental pre-y post test grupo control. Los resultados muestran que el grupo experimental obtuvo mejoras significativas con respecto al grupo control. Por lo tanto, habiendo evidencia estadística para aceptar que el uso de las estrategias de aprendizaje cooperativo a través de las Tics mejora el desarrollo de las habilidades lingüísticas y comunicativas, se propone su aplicación para la enseñanza de lenguas extranjeras.

Suárez, R. (2015) *El nivel de calidad de servicio de un Centro de idiomas aplicando el Modelo SERVQUAL caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011-2012*. Para el estudio se emplearon herramientas estadísticas y de recolección de datos por fuentes primarias y secundarias, además se utilizó un cuestionario basado en el Modelo SERVQUAL, para determinar las percepciones de los usuarios con respecto a los servicios brindados por el CIUNAC y establecer el nivel de calidad del servicio. Los resultados expresaron que los usuarios se mostraban en desacuerdo con el enunciado de “el personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites para

los alumnos”, por lo que se propone un manual de atención al usuario para mejorar este punto.

Por otro lado, en la medición de dimensiones se muestra que en líneas generales existe una mediana satisfacción con la calidad del servicio que ofrece el Centro de Idiomas. Con esta medición se obtuvo una línea base para realizar mejoras y continuar usando el modelo planteado para medir periódicamente la calidad del servicio.

3.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

3.2.1. DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS

3.2.1.1. Definición idioma inglés

Es una lengua germánica occidental que surgió en los reinos anglosajones de Inglaterra y se extendió hasta el Norte en lo que se convertiría en el sudeste de Escocia, bajo la influencia del Reino de Northumbria. Debido a la influencia política, económica, militar, científica y cultural de Gran Bretaña y el Reino Unido desde el siglo XVIII, por medio del Imperio británico y los Estados Unidos de América desde mediados del siglo XX, el inglés se ha difundido ampliamente por todo el mundo y es el idioma principal del discurso internacional y lengua franca en muchas regiones.

De la misma forma, es utilizado de manera general como lengua franca entre hablantes de idiomas distintos en la mayor parte de los países del mundo. Se enseña también como segunda lengua en muchos sistemas educativos, que con el paso del tiempo ha proporcionado un estatus de superioridad cultural a sus hablantes no nativos, a causa de la influencia de los países anglosajones en el mundo. La lengua inglesa es la lengua oficial de muchos países de la Commonwealth, es ampliamente estudiada como segunda

lengua y es una de las lenguas oficiales de la Unión Europea y de numerosas organizaciones mundiales.

3.2.1.2. Dominio del idioma inglés

El inglés es uno de los idiomas más difundidos internacionalmente y, como tal, se convierte en una herramienta útil [...], pues (a las personas) les permite el acceso a la información para satisfacer las exigencias académicas actuales, desenvolverse de manera eficiente en diversas situaciones de la vida al entrar en contacto con personas –que hablan inglés- de otros entornos sociales y culturales, así como para transitar laboralmente en diferentes contextos. Ministerio de Educación, (2009).

El manejo comunicativo del inglés en el momento actual es prioritario, pues el mundo globalizado en el que vivimos así lo exige. El inglés es la lengua en la que se realizan las transacciones económicas, culturales, tecnológicas, científicas y educativas; por lo tanto, quienes manejan este idioma internacional son los que van a estar a la vanguardia de estos procesos y quienes tendrán éxito en la sociedad moderna. Torres, (2017).

Alrededor de 328 millones de personas hablan inglés en 112 países como nativos y 1000 millones como segunda lengua Enciclopedia de lenguas del mundo Ethnologue (2009). Y según las proyecciones para el año 2015 la mitad de la población mundial estará hablando, o aprendiendo el inglés para utilizarlo en el trabajo, en el estudio o en la vida cotidiana British Council (2006). Estos datos llevan a pensar que es urgente potenciar la enseñanza aprendizaje del inglés en el país, ya que es una herramienta para la

formación integral y el desarrollo profesional efectivo de quienes se preparan en las aulas.

Hablar de cómo se aprende y se enseña un idioma puede resultar una tarea gigantesca ya que sugiere el estudio hasta de la neurolingüística, para efectos de esta investigación, no se necesita ir tan profundo. Más bien, la idea se centra en que ello depende de la metodología y recursos que se utilicen para el efecto.

En cuanto a la enseñanza, y con base en la experiencia, se puede decir que no hay una sola manera de enseñar un idioma o alguna que se pueda considerar la mejor. Los profesores tienen el poder de decidir qué forma es la más aconsejable para cierto grupo, que método es el mejor para enseñar, cómo hacer un seguimiento de él y cómo evaluarlo. Aunque no hay recetas mágicas acerca de la enseñanza del inglés, si el docente es experto conocedor de todos los aspectos que envuelven a la enseñanza, serán capaces de escoger lo que trabaje mejor en sus aulas. Torres, (2017).

Como tenemos diferentes estudiantes en nuestras aulas, con distintas habilidades, distintas formas de aprender, diferentes expectativas, objetivos en la vida, distinto bagaje de conocimientos, provenientes de diferentes culturas y con experiencias disímiles, como docentes debemos aplicar la creatividad para resolver este problema real en nuestro quehacer diario. Como muy acertadamente destaca Yule (2014), el punto clave en el aprendizaje de la lengua, radica en hacer la diferencia entre lo que es aprender y lo que es adquirir un idioma.

El primero se refiere a un proceso más consciente de acumulación de conocimiento de las características, como la gramática y vocabulario, de un idioma. Partiendo de esta concepción de Yule (2014), se puede decir que el aprendizaje se centra en conocer cómo funciona el sistema de la lengua, entender y ser capaz de manipular su forma correctamente.

La adquisición, en cambio, tiene relación con la capacidad de usar esa forma para expresar ideas, sentimientos y emociones, de acuerdo a un contexto y situación social. La adquisición se refiere a un desarrollo gradual de la habilidad para usar el idioma en forma natural. Mientras más se ofrezca al estudiante la oportunidad de expresar cosas que tengan significación y usar el idioma comunicativamente, tan cerca a la vida real como sea posible, es la manera de crear condiciones para que se produzca un aprendizaje real. Torres, (2017).

En este discurrir es importante considerar el conocimiento que han proporcionado muchos investigadores con respecto a la adquisición de la lengua, como Ellis (1995), Larsen-Freeman, D. (2000), Rodgers, (2001), Ur (2005) y Yule (2014), quienes sostienen que la adquisición de la lengua ocurre abarcando el input y output lingüístico, es decir mediante la recepción de la información a través de las destrezas de escuchar (listening) y leer (reading), y la producción con las destrezas de escribir (writing) y hablar (speaking) en situaciones de comunicación real.

Las destrezas de recepción están ligadas con la destreza de escuchar y la de lectura, representando la naturaleza del

input del idioma (ingreso de la información), o sea las destrezas por medio de las cuales ocurre la recepción. Mientras una permite reaccionar a lo que ha sido dicho, la otra permite reaccionar a lo que ha sido escrito.

Con frecuencia una destreza no puede ser desarrollada sin la participación de otra. Por ejemplo, en la vida real, una persona se enfrenta a una variedad de situaciones, en las cuales necesita o quiere escuchar el idioma que se está usando por diferentes razones y para diferentes propósitos; ya sea para obtener o intercambiar información sobre algo, compartir sentimientos, integrarse en los procesos sociales, ante lo cual oye, procesa, entiende, interpreta, evalúa y responde. Si los estudiantes no aprenden a escuchar, difícilmente podrán tomar parte en la comunicación. Torres, (2017).

Por el mismo camino de análisis y desde el punto de vista de las prácticas en la vida real se infiere que la oralidad y la escritura forman parte de las destrezas de producción que permite aflorar el idioma, que de ninguna manera pueden ocurrir si previamente no se ha dado el primer paso que es la recepción de la información. Comentar sobre algo, escribir un informe, tomar notas, son resultados de algo que se escucha o lee. O sea que se utiliza una destreza como base para otra, o cada destreza tiene estrecha relación con otra Torres, (2017).

3.2.1.3. Dimensiones del dominio del idioma inglés

Se consideran como destrezas básicas a las capacidades lingüísticas receptivas y productivas inherentes del ser humano. Leer y escuchar son habilidades predominante-

mente receptivas, mientras que hablar y escribir son habilidades productivas que no sólo exigen la habilidad de reconocer los diferentes elementos del idioma sino también combinarlos de una manera creativa para producir un nuevo discurso o escritura de texto Hernández, (2014)

Para la evaluación de la variable dominio del idioma inglés, se tomará en cuenta las dimensiones destrezas receptivas y destrezas y destrezas productivas según lo sostiene Torres, (2017) de los cuales se describen a continuación:

Dimensión 1. Las destrezas receptivas

Es necesario comentar ciertas características y situaciones de cómo ocurre la destreza de escuchar en la vida real [...]

Normalmente cuando escuchamos algo estamos conscientes de que cada persona dice diferentes cosas de diferentes maneras por lo tanto es una actividad que demanda poner atención y encontrar el significado de lo que se oye, lo cual implica no solo entender lo que el hablante quiere decir sino la manera como lo dice Richards, (2008).

Igualmente, se debe acotar que el lenguaje que se escucha, varía de acuerdo a la situación a la que se enfrenta y de acuerdo a la persona con la que se comunica, es decir que en la interacción interviene la cultura y educación de los interlocutores Palmer, (2014); por lo que para una mejor comprensión se debe considerar el contexto. Entendemos por contexto todo lo que estuvo

antes y viene después de lo que se oye. En definitiva, quien aprende un idioma extranjero para saber escuchar exitosamente necesita, además de saber la estructura de la lengua, aprender a descifrar el significado de las palabras estableciendo el contexto al que se relaciona.

Otra importante consideración que se debe hacer con relación a la habilidad auditiva es que cuando se escucha algo, se lo relaciona con el conocimiento y experiencia personal. Es un error creer que cuando se escucha uno se concentra en cada palabra que oye, más bien lo que se hace es tomar ciertos puntos y excluir otros, es decir se procesa y se recuerda solamente las ideas importantes, para luego usar esa información en las producciones personales Richard, (2008).

De allí que escuchar y repetir lo que se oye es una técnica ineficaz en la enseñanza aprendizaje de esta destreza. Más bien, se debería enfocar en las características naturales de las experiencias auditivas que vivimos.

Así mismo, la destreza de lectura, por ser también de recepción igual que el audio, comparte con ésta, principios básicos [...]. Con referencia a la lectura en el idioma inglés, entender un texto escrito significa extraer la información requerida de él de forma eficiente, es decir, descubrir exactamente lo que el texto quiere decir. Para ello, es necesario entender el significado que las palabras escritas conllevan en forma independiente, entender la estructura de las oraciones, así como también la estructura y significación de unidades más largas, como párrafos y el

texto en conjunto. Normalmente se empieza con un entendimiento global del principal punto del texto y luego se obtiene detalles Peregoy and Boyle, (2012).

Analizando esta destreza como se presenta en la vida real, se precisa que es selectiva, porque cuando se lee algo, normalmente, el cerebro dirige la mirada a través del texto, de modo que se va receptando significados en trozos de contenido y no, palabra por palabra. También usualmente es silenciosa, leer en voz alta de ninguna manera nos ayuda a entender el significado, esto más bien es una práctica de pronunciación que es parte de la destreza oral.

Otro aspecto que ocurre en la vida real es que cuando una persona lee, deduce el significado de las palabras que no son familiares, utilizando el contexto en el que aparecen, entendiéndose por contexto, las palabras y expresiones que van antes y después. Por tanto, los ejercicios deben ser significativos y ser diseñados para hacer algo con ellos, ya que en la vida real cuando se lee, se lo hace con algún propósito definido, como obtener información y satisfacer alguna necesidad cuando se lee el periódico, o las horas de partida de un medio de transporte, anuncios de empleo o de productos de consumo, etc. Torres, (2017).

Escuchar y leer son habilidades predominantemente receptoras. Escuchar o también llamada la comprensión auditiva es un proceso interactivo que consiste en percibir y construir mensajes mediante un sinnúmero de mecanismos cognitivos y afectivos. Es esencial entender lo que otros dicen para poder contestar o responder a otra persona. A pesar de su importancia, en el pasado la comprensión

auditiva era normalmente abandonada en la enseñanza de idiomas extranjeros hasta que el acercamiento comunicativo hizo a los maestros comprender la importancia de esta habilidad lingüística básica. Hernández, (2014).

Respecto a la lectura es un proceso interactivo que se desarrolla mejor cuando se lo asocia con actividades de escritura, comprensión auditiva o expresión oral. Según Goodman's Kenneth (1970), citado en Brown, (2001) la lectura es un proceso que incluye factores como: habilidades intelectuales (estrategias para inferir o interpretar significado, retención de información, experiencia para entender un texto, etc.) y el conocimiento de una variedad de signos lingüísticos (morfemas, sílabas, palabras, frases, etc.).

La lectura comprensiva involucra la inteligencia para la interpretación del texto, ya sea que se esté leyendo en el idioma nativo o en la lengua extranjera.

Dimensión 2. Las destrezas productivas

Desde un Enfoque Comunicativo las destrezas “auditiva” y “oral” están estrechamente relacionadas. La adquisición de la destreza oral (productivas) es un proceso gradual y dirigido, en el que el alumno practica el idioma de forma real mediante discusiones, conversaciones u otras estrategias que lo motiven a expresarse oralmente.

El acercamiento comunicativo ha puesto la habilidad oral como el objetivo más importante en el proceso de enseñanza aprendizaje de un idioma extranjero para poder

comunicarse lo mejor posible con el nativo y el no-nativo del idioma inglés. Sin embargo, la adquisición de esta habilidad es muy difícil y exigente, por lo que muchos aprendices se sienten desalentados después de algún tiempo de estudiar el idioma. Hernández, (2014)

Dentro de la destreza productiva se tiene la habilidad de escritura o producción de textos considerada normalmente como un tipo de refuerzo y extensión de las otras habilidades de: escuchar, hablar y leer. Es de mucha importancia en el proceso de aprendizaje del idioma inglés ya que ayuda inicialmente a desarrollar la expresión oral y la audición. Dictados, es un ejemplo de una actividad de escritura que se realiza en clase y que requiere corrección inmediata y regeneración. Existe una variedad de textos escritos, cada uno representa un género diferente y tiene ciertas reglas para su producción, así tenemos: reportes, ensayos, artículos, cartas, diarios, mensajes, anuncios, direcciones, recetas, invitaciones, mapas, etc. Hernández, (2014).

Cuando se escribe, necesariamente se deben considerar los siguientes aspectos, que de una u otra manera influyen en la comprensión.

- Contenido (que deberá ser relevante, claro, original y lógico)
- Audiencia o público (que son los lectores)
- Propósito (es decir una razón para escribir)
- Selección de palabras (que incluye vocabulario y frases idiomáticas)

- Organización del texto (que se refiere a los párrafos, tópico, cohesión y coherencia entre sí).
- Gramática (tiempos verbales, pronombres, etc. Adapted from: I.S.P. Nation, (2009)

En la Producción de textos se desarrolla el proceso que conlleva la expresión de ideas, emociones y sentimientos en el marco de una reestructuración de los textos previamente planificados. Esto motiva el espíritu activo y creador y, además, facilita el manejo adecuado de los códigos lingüísticos y no lingüísticos MINEDU, (2009)

3.2.1.4. Importancia del idioma ingles en el sector turístico

Para aquellos que viven del sector turístico, el poder atender y entender a los visitantes en su propio idioma (o en tan extensamente hablado) y poder ofrecerles así el producto y/o servicio que el turista realmente quiere y necesita.

Esto no sólo beneficia al vendedor que ha aprendido inglés, entre las ventajas que supone aprender inglés en el sector turístico, destacan las siguientes:

- Mejor comunicación con el cliente: Los extranjeros que vienen a nuestro país de turismo, no suelen conocer nuestro idioma y no se desenvuelven en él. Teniendo un nivel de inglés B1 podremos entender lo que el cliente nos pide, asesorarle y mejorar así su experiencia en nuestro negocio y si no vuelve es posible que lo recomiende a conocidos y amigos, o incluso en las redes sociales.

- El cliente sale beneficiado: El turista se siente mejor atendido al poder comunicarse más fácilmente, y poder explicar mejor lo que necesita o lo que desea comprar. Si bien es cierto que no todos los turistas son de habla inglesa, también hay que tener en cuenta que son muchos los países que tienen el inglés como segundo idioma oficial, por lo que el cliente puede ser alemán y hablarnos en un inglés casi perfecto.
- Beneficia a la ciudad o zona turística: Si todos los empresarios y empleados de la zona turística dominan el inglés con un nivel de inglés B1, los turistas recomendarán la zona con mayor facilidad, puesto que al no tener que pelear con el idioma local, pueden disfrutar más del entorno y servicios que se les ofrece.

El sector turístico es sin duda muy duro, ya que suele requerir muchas horas de trabajo, y con horarios muy dispares. Por lo que un comerciante, empresario o trabajador de este sector tiene que aprender inglés por su cuenta y aprovechando las pocas horas de las que dispone.

3.2.2. CALIDAD DE SERVICIO

3.2.2.1. Definición

En la actualidad el término calidad de servicio ha venido cobrando vigencia en la literatura vinculada con diferentes disciplinas como la Gerencia y la Administración entre otras; por considerarse que aspectos tales como la productividad y rentabilidad de una organización están vinculados a la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

“La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción” Deming, (1989).

Otro aporte al concepto de calidad de servicio es el de Cerezo (1996) quien la define como “la minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de este tras su utilización”. (109).

Horovitz (1991) describe los principios de la calidad de servicio, que pueden resumirse de la siguiente manera:

1. El cliente es quien juzga la calidad del servicio.
2. El cliente impone qué nivel de excelencia debe alcanzar el servicio.
3. La empresa debe trazarse metas para lograr sus objetivos, obtener beneficios y poder destacarse.
4. La empresa debe tomar en cuenta las expectativas del cliente.
5. Las empresas pueden definir normas precisas para lograr la calidad en el servicio.
6. La excelencia significa cero defectos y para ello requiere de una disciplina y un esfuerzo constante.

A partir de las definiciones anteriores, es importante destacar la presencia de dos concepciones de la calidad. Por una parte, la adecuación del uso y por otra la satisfacción del usuario; sin embargo, ambas se relacionan con la percepción del usuario, y consideran que la calidad es una filosofía integradora de las distintas

actividades de la empresa que genera un modo de hacer las cosas, que es necesario para alcanzar el reto de la competitividad.

El concepto de calidad incluye todas las fases que interviene en la prestación del servicio, poniendo en juego todos los recursos necesarios para prevenir errores e involucrando a todo el personal, mermando el clima y las relaciones entre los miembros que la integran, es decir, las relaciones entre los clientes (internos, externos).

Entendiéndose por cliente interno, “aquellos que trabajan dentro de la organización y otorgan sus servicios a la empresa” y por cliente externo, “aquellos que solo se relacionan con la organización cuando van a adquirir un bien o servicio que esta produzca o preste” Albrecht, (1992).

Usualmente encontramos productos o servicios que cumplen con ciertas especificaciones o requerimientos, pero no satisfacen las expectativas del usuario, por lo que resulta importante al definir la calidad, tomar como punto de partida al usuario. "La calidad es lo que quiere el cliente, como él juzga. Es un concepto sistemático de la búsqueda de la excelencia. La calidad de un mismo producto o servicio puede ser diferente para diferentes clientes y para el mismo cliente en diferentes momentos" Imperatori, (1999).

La calidad como un conjunto integrado de actividades planeadas, basados en la definición de objetivos explícitos y evaluación del desempeño, cubriendo todos los niveles

de atención, con el objetivo de mejorar continuamente y siendo uno de los objetivos de este enfoque para obtener la mayor satisfacción posible de los consumidores de la atención (...) Biscaia, (2000).

3.2.2.2. Características de la calidad del servicio al cliente

De acuerdo con Anierte (2013), plantea las siguientes características que debe poseer toda organización para cumplir con un correcto servicio de calidad:

- Debe cumplir sus objetivos.
- Debe servir para lo que se diseñó.
- Debe ser adecuado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe proporcionar resultados.

Otros autores como Paz (citado por Verdú, 2013) afirman que existen otras características más específicas, cuyas acciones recaen en el personal que labora en las instituciones que brindan servicio como el turismo, ya que son habilidades y destrezas importantes y necesarias que deben desplegar ya que muchos de ellos están en contacto directo y continuo con los clientes. Estas características pueden ser:

- Formalidad: implica ser honesto en sus acciones, estar comprometido en sus quehaceres demostrando seriedad e integridad.
- Iniciativa: implica ser dinámico y activo, cuyas acciones deben girar en función a las distintas situaciones que se presenten dando una respuesta inmediata a los problemas.

- Ambición: el colaborador debe estar predispuesto a mejorar en su labor y buscar la superación profesional.
- Autodominio: implica desarrollar su capacidad de controlar sus emociones toda vez que esto repercute en su desempeño y en otros aspectos de la vida.
- Disposición de servicio: implica estar dispuesto a atender, ayudar y servir al cliente de manera natural, sin sentirse forzado a hacerlo.
- Don de gentes: implica la capacidad para establecer relaciones calidas y afectuosas con los demás, y además, disfrutarlo.
- Colaboración: implica que el colaborador debe sentirse a gusto en trabajar en equipo, debe agradecerle trabajar en conjunto con otros para lograr el objetivo común deseado por la institución.
- Enfoque positivo: implica optar por el lado positivo de las cosas, actuar con optimismo ante diversas situaciones.
- Observación: implica ser capaces de descubrir aquellos pequeños detalles que no pueden ser evidentes por otros.
- Habilidad analítica: implica seleccionar aquello que es importante, descomponer un discurso o problema en partes, y que luego analice cada uno de esos puntos para plantear solución global y tomar decisiones pertinentes.
- imaginación: implica la capacidad de plantear novedosas ideas y de ofrecer diversas alternativas para abordar una situación.
- Recursos: tener el ingenio y la habilidad para salir airoso de situaciones comprometidas.

- Aspecto externo: es la importancia de una primera impresión en los segundos iniciales para crear una buena predisposición hacia la compra en el cliente.

3.2.2.3. Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio

El modelo SERVQUAL es conocido como modelo PZB, pues es propuesto en el año 1985 por los profesores Parasuraman, Zeithalm y Berry con la finalidad de medir la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente Miranda Gonzáles, Chamorro Mera, & Rubio Lacoba, (2007).

Es importante mencionar que los autores del modelo PZB definen a la calidad del servicio como “la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” Muñoz Machado, (1999). Este modelo postula que existen una serie de dimensiones o criterios distintos que varían según el juicio de los consumidores sobre la calidad del servicio. Es así que la calidad percibida es considerada una variable multidimensional. La primera versión de la escala SERVQUAL incorporó diez dimensiones incluyendo 97 ítems, posteriormente se decidió eliminar algunos ítems debido a la necesidad surgida tras aplicar esta escala a distintos tipos de servicios.

Finalmente se registra el modelo con veintidós ítems agrupados en cinco dimensiones, redacción de los ítems de la escala e inclusión de la ponderación de las dimensiones. (Ver Figura 1)

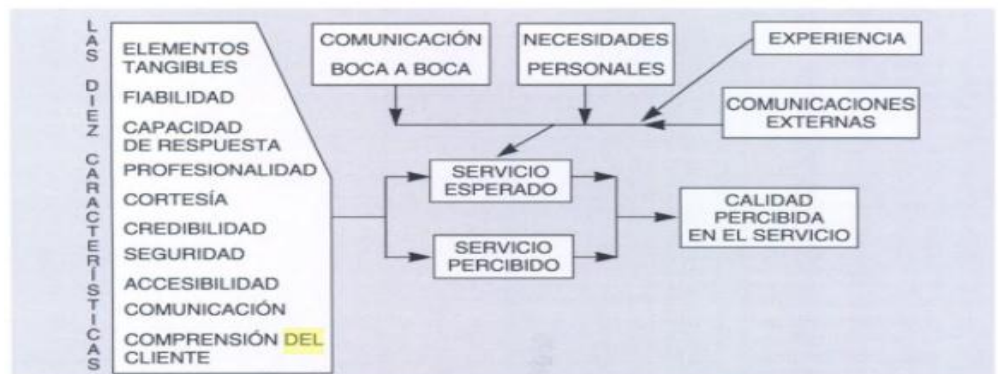


Figura N° 1 MODELO SERVQUAL

Fuente: Muñoz Machado (1999)

A continuación, se describe cada una de las diez dimensiones conceptualizadas Muñoz Machado, (1999).

- Elementos tangibles: se refiere a cómo se presenta las instalaciones físicas de la empresa, sus muebles y equipos; también implica a los colaboradores y material de comunicación.
- Fiabilidad: se refiere cómo se ejecuta el servicio prometido. Implica la habilidad para atender de manera correcta y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta: se refiere a cómo se presta ayuda a los clientes. Implica disposición para atender con prontitud las necesidades de los clientes, así como proveerlos de un servicio más rápido.
- Profesionalidad: se refiere a poseer las habilidades y destrezas, sumadas a un requerido conocimiento para ejecutar un servicio de calidad.
- Cortesía: se refiere a la buena atención, respeto y consideración. Implica ser amable con el cliente en todo momento.

- Credibilidad: demostrar credibilidad, honestidad y veracidad en el servicio que se brinde.
- Seguridad: que el cliente se sienta en confianza dentro, si temor a la existencia de peligros, riesgos o dudas.
- Accesibilidad: Accesible y fácil de contactar.
- Comunicación: Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.
- Comprensión del cliente: Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Para el desarrollo del modelo SERVQUAL, según Miranda, Chamorro y Rubio (2007), se emplea la escala de Likert basada en siete puntos que abarcan desde un fuerte desacuerdo (1 punto) hasta un total o fuerte acuerdo (7 puntos).

La escala SERVQUAL consta de dos partes o subescalas de 22 ítems cada una. La primera mide las expectativas de los clientes sobre el servicio prestado por una organización de un sector específico y la segunda mide las percepciones de los clientes sobre los servicios de una organización en particular.

3.2.2.4. Dimensiones de la calidad de servicio turístico

Para Huertas y Domínguez (2008), el modelo está basado en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Para el presente estudio de investigación se utilizará las siguientes dimensiones a fin de conocer el nivel de calidad del servicio turístico en la provincia de Ica:

- Fiabilidad. Ruiz y Grande (2006) refieren a la “capacidad para prestar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”.
- Capacidad de respuesta. Menciona que es la actitud, disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y generar un servicio rápido.
- Seguridad. Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- Empatía. Se alude a la atención individualizada que prestan las organizaciones o empresas a sus consumidores o clientes.
- Elementos tangibles. “Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación” Ruiz de Maya & Grande esteban, (2006).

3.2.2.5. Importancia de la Conciencia Turística

Tener conciencia turística es poseer un conocimiento certero y reflexivo de la importancia de una actividad que engrandece al país esperando reconocer que es tarea de todos y de cada uno de nosotros, trabajar para que ello se logre.

Acostumbrémonos a recibir a nuestros turistas con cortesía y amabilidad, que se pongan de manifiesto nuestra vibración y solidaridad personal.

Ser amigos del turista no es servilismo, ni atención interesada, es una muestra sencilla de la tradición de un pueblo que tiene Conciencia Turística. Por lo tanto, el respeto hacia nuestros turistas se debe traducir en brindarles hospitalidad, no despreciarlos, no hacerles desaires, ni

abandonarlos en la necesidad significa también ser educados, profesionales, comprenderlos, ser cordiales y atentos.

3.2.2.6. Objetivos de la Conciencia Turística

- Desde el punto de vista social, es considerada como factor de identificación de la población con sus principales raíces culturales.
- En el ámbito económico repercute directamente con la satisfacción de las necesidades de las corrientes turísticas haciéndolas repetitivas y aumentando su número y pernocte, lo que trae consigo la entrada de divisas, nuevas fuentes de empleo y por ende el desarrollo regional de los importantes centros turísticos.
- En el ámbito cultural, la concientización turística es muy importante punto de proyección de todos los elementos que conforman el patrimonio turístico, lo que motivara el desplazamiento de importantes corrientes turísticas potenciales nacionales e internacionales.
- En cuanto a la oferta turística, puede decirse que esta se verá ampliamente beneficiada, ya que provocaría una sana competencia entre los prestadores de servicios turísticos por ganarse la preferencia del consumidor, lo cual, a largo plazo se viera reflejado en un servicio de calidad fundamentado en la creatividad y en la competitividad.

3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

3.3.1. Actividad Turística

Conjunto de operaciones que de manera directa o indirecta se relacionan con el turismo o pueden influir sobre él, siempre que conlleven la prestación de servicios a un turista. Son aquellos actos que realiza el consumidor para que acontezca el turismo. Son objetivos de su viaje y la razón por la cual requiere que le sean proporcionados los servicios.

3.3.2. Conciencia Turística

Conjunto de actitudes de servicios, comportamiento de los habitantes de un lugar turístico, que humanizan la recepción a través de la hospitalidad y comprensión. Sentido de estar brindando un servicio en su accionar cotidiano, que tienen los lugareños para el turista (Antonio Torrejón Univ. Nac.de la Patagonia, 2004)

3.3.3. Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos

Conocida también como la industria turística, son todos aquellos establecimientos que proporcionan los servicios que requiere y necesita el flujo turístico entre ellos: Alojamiento, alimentación, recreación, etc.

3.3.4. Identidad Cultural

Es el sentimiento de identidad de un grupo o cultura, o de un individuo, en la medida en la que él o ella es afectado por su pertenencia a tal grupo o cultura.

3.3.5. Infraestructura Turística

Es toda construcción, instalación o servicio para la práctica del turismo. Ej.: aeropuertos, rutas, sistemas de transporte, obras sanitarias, etc.

3.3.6. Motivación

Predisposición de una persona o grupo de personas, para actuar de una determinada manera. Estadísticamente, es el motivo principal de la visita, es el motivo sin el cual el viaje no se hubiera realizado.

3.3.7. Patrimonio Turístico

Se define por la relación entre los atractivos turísticos (materia prima), la planta turística (aparato productivo), la infraestructura (dotación de apoyo al aparato productivo) y la superestructura (subsistema organizacional y recursos humanos disponibles para operar el sistema).

3.3.8. Recursos Turísticos

Es todo aquello que posee características que implican un atractivo para el turismo, bien sea de carácter natural de esparcimiento y recreación, histórico - cultural.

3.3.9. Sensibilización Turística

Conjunto de acciones y actividades que a través del Estado o del sector productivo, buscan que la comunidad receptora conozca, valore y propenda por el desarrollo de la actividad turística, en condiciones de la sostenibilidad del recurso, así como a la promoción de sus valores autóctonos " (J. Gómez, 2004)

3.3.10. Turismo Educativo

Aún hay mucho por discutir desde los usos de los conceptos culturales para el turismo, por esto es que desde el rol educativo es fundamental generar redes de interpretación que no solo informen, sino que especifiquen contenidos y valores sociales tanto para el turista como para la comunidad.

3.4. CUADRO Nº 1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADORES | ÍNDICE |
|---|---|---|---|
| V.INDEPENDIENTE DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS Y LA CONCIENCIA TURISTICA | 1. Destrezas receptivas 2. Destrezas productivas | 1.1. Compromiso 1.2. Constancia 1.3. Disciplina 1.4. Honradez 1.5. Vocación de servicio 2.1. Amabilidad 2.2. Cortesía 2.3. Respeto | 1. Compromiso de prestar buen servicio hotelero 2. Constancia en el servicio que se presta 3. Disciplina en el trabajo desarrollado 4. Honradez en la prestación del servicio 5. Vocación de servicio en el trabajo que realiza 6. Trato a los turistas 7. Cortesía con el turista 8. Respeto hacia el turista |
| V. DEPENDIENTE CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO | Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles | Calidad de la infraestructura Tipo de servicio Variedad de servicios 1.4. Eficiencia 1.5. Profesionalismo 1.6. Responsabilidad 8.1. Amigable 8.2. Calidez 8.3. Disposición de servicio 8.4. | 9. El hotel posee una buena infraestructura. 10. Tamaño de los ambientes 11. Comodidad para el turista 12. Diseño armonioso 13. Servicio óptimo 14. Diversidad en el servicio 15. Eficiencia en el servicio que se presta 16. Profesionalismo en el servicio que se presta 17. Responsabilidad en el servicio prestado 18. Trato amigable con el turista 19. Trato cálido al turista 20. Disposición de servicio en el trabajo |

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. HIPÓTESIS GENERAL

El dominio del idioma inglés está relacionado con la calidad del servicio turístico en la provincia de Ica.

4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HE1 El dominio del idioma inglés está relacionado con la fiabilidad del servicio turístico en la provincia de Ica.

HE2 El dominio del idioma inglés está relacionado con la capacidad de respuesta del servicio turístico en la provincia de Ica.

HE3 El dominio del idioma inglés está relacionado con la seguridad del servicio turístico en la provincia de Ica.

HE4 El dominio del idioma inglés está relacionado con la respuesta empática del servicio turístico en la provincia de Ica.

HE5 El dominio del idioma inglés está relacionado con los elementos tangibles del servicio turístico en la provincia de Ica.

HE6 Las destrezas receptivas están relacionadas con la calidad del servicio turístico en la provincia de Ica.

HE7 Las destrezas productivas están relacionadas con la calidad del servicio turístico en la provincia de Ica.

4.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

Variable Independiente (X)

Dominio del idioma inglés

El dominio del idioma inglés es una herramienta útil [...], pues permite a quien la domina el acceso a la información para satisfacer las exigencias académicas actuales, desenvolverse de manera eficiente en diversas situaciones de la vida al entrar en contacto con personas –que hablan inglés- de otros entornos sociales y culturales, así como para transitar laboralmente en diferentes contextos Ministerio de Educación, (2009).

Dimensión 1. Destrezas receptivas

Se refiere al saber escuchar teniendo en cuenta el conocimiento de la estructura de la lengua (idioma inglés), aprender a descifrar el significado de las palabras estableciendo el contexto al que se relaciona y a las experiencias auditivas vividas. También está implicada la destreza de la lectura, lo que significa extraer información de forma eficiente, es decir entender el significado de las palabras escritas para descubrir exactamente lo que el texto quiere decir.

Dimensión 2. Destrezas productivas

Se refiere a la adquisición de la destreza oral como un proceso gradual y dirigido, en el que el alumno practica el idioma de forma real mediante discusiones, conversaciones u otras estrategias que lo motiven a

expresarse oralmente. También abarca la escritura como una habilidad de mucha importancia en el proceso de aprendizaje del idioma inglés ya que ayuda inicialmente a desarrollar la expresión oral y la audición.

VARIABLE DEPENDIENTE (Y)

Calidad del servicio turístico

Según Losada y Rodríguez (2007), [...] hace referencia cómo percibe el cliente la calidad del servicio brindado y depende de la perspectiva del mismo para que la entidad satisfaga las necesidades y expectativas del usuario. Por lo tanto, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones.

Dimensión Fiabilidad. Se refiere a la capacidad que demuestra las empresas que brindan servicios turísticos, como ser confiable, seguro y cuidadoso.

Dimensión Seguridad. Es demostrar al cliente que la organización está presta a escuchar sus inquietudes o problemas y brindarles una mejora solución a la misma, creando un sentimiento de confianza y seguridad en ellos.

Dimensión Capacidad de Respuesta. Se refiere a que las empresas que brindan servicios turísticos demuestran efectividad y rapidez cuando los clientes necesitan ayuda.

Empatía. Se refiere al cuidado y atención personal que las empresas brindan al cliente, es decir están a disposición de solucionar sus necesidades y problemas que se le presentan.

Elementos tangibles. Se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

CAPÍTULO V

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

5.1.1. Tipo de Investigación

El tipo de estudio es Básica o Sustantiva, básica porque busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes. Sustantiva, pues intenta responder un problema teórico de las variaciones de un modelo y se orienta a “describir y explicar”, lo cual, en cierta forma lo “encamina hacia la investigación básica o pura” Sánchez y Reyes, (2002).

5.1.2. Nivel de Investigación

El nivel es descriptivo – correlacional. Es descriptivo porque pretende describir de manera sistemática las características de una población, situación o área de interés Monje, (2011). Es correlacional porque se pretende evaluar el grado de asociación y relación entre dos o más variables, es decir entre el dominio del idioma inglés y la calidad del servicio turístico. Hernández, (2010).

5.2. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

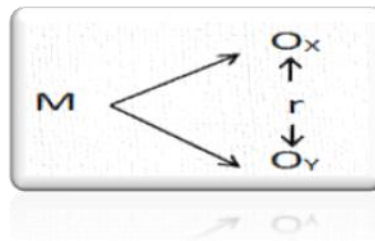
5.2.1. Métodos de Investigación

El método utilizado en la presente investigación es el método hipotético-deductivo; que consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos Bernal, (2010).

5.2.2. Diseño de la Investigación

La investigación sigue un diseño no experimental porque en este tipo de estudios se realizan sin la manipulación deliberada de variables (dominio del idioma inglés y calidad de servicio turístico) y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. También es transversal por se pretende recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Hernández, Fernández y Baptista, (2014).

El diseño se representa en el siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra

O x = variable Dominio del idioma inglés.

O y = Variable Calidad de servicio turístico.

r = Coeficiente de correlación entre las variables.

5.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

5.3.1. Población

Según Hernández, Fernández, y Baptista, (2006), señala que la población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan

con determinadas especificaciones”. La población de estudio de esta investigación fue constituida por los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la universidad Alas Peruanas filial Ica. Cuantitativamente la población se compone de 335 estudiantes en modalidad presencial distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro N°2: DISTRIBUCIÓN DE POBLACIÓN DE ESTUDIO

| Ciclo | Cantidad de estudiantes | Total | Porcentaje |
|--------------|-------------------------|------------|-------------|
| I Ciclo | 36 | 36 | 11% |
| II Ciclo | 32 | 32 | 10% |
| III Ciclo | 32 | 32 | 10% |
| IV Ciclo | 40 | 40 | 12% |
| V Ciclo | 26 | 26 | 8% |
| VI Ciclo | 36 | 36 | 11% |
| VII Ciclo | 31 | 31 | 9% |
| VIII Ciclo | 42 | 42 | 13% |
| IX Ciclo | 25 | 25 | 7% |
| X Ciclo | 35 | 35 | 10% |
| TOTAL | 335 | 335 | 100% |

Fuente: registro de alumnos matriculados

5.3.2. Muestra

La muestra está constituida por 182 estudiantes siendo el 76.8% de la población cumpliendo con la representatividad de la muestra. El tamaño de la muestra se determina mediante la fórmula estadística para poblaciones finitas:

$$n = \frac{S^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{E^2 (N-1) + S^2 P \cdot Q}$$

En donde:

n = Muestra.

N = Universo

S = Nivel de confianza adoptado. (Sigmas)

E = Error muestral.

P =Prevalencia estimada de la presencia en el universo de la variable estudiada.

Q = Prevalencia de la ausencia de la variable estudiada en el universo.

$$n = \frac{2^2 \times 335 \times 50 \times 50}{E^2 (335-1) + 2^2 \times 50 \times 50}$$

$$n = \frac{4 \times 335 \times 50 \times 50}{(25 \times 334) + (4 \times 50 \times 50)}$$

$$n = \frac{3350000}{8350 + 10000}$$

$$n = \frac{3350000}{18350}$$

$$n = 182$$

5.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

5.4.1. Técnicas

Las técnicas empleadas para el desarrollo de la presente investigación fueron: la encuesta y de análisis de datos.

La Encuesta

En el estudio se hizo uso de la técnica de la encuesta, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación, al respecto se utilizó los instrumentos cuestionario y escala. En tal sentido, de acuerdo con Hernández et al (2006) la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento, de ahí que en este estudio se asume dicha

técnica ya que como muestra se trabajó con un total de 182 estudiantes.

En base a la técnica definida se empleó los instrumentos denominados Cuestionario sobre dominio del idioma inglés y Escala de calidad de servicio turístico; dichos instrumentos se construyeron en relación con los procedimientos de operacionalización de las variables.

5.4.2. Instrumentos

Cuestionario sobre dominio del idioma inglés

Para efectos de la presente investigación se empleó como instrumento de recolección de información, el instrumento Cuestionario sobre dominio del idioma inglés a fin de medir la variable. El instrumento tomado y adaptado de Torres (2017) consta de 22 ítems. Contiene dos dimensiones que abarca el dominio del idioma inglés: Destrezas receptivas 11 ítems y Destrezas productivas 11 ítems.

Del mismo modo se precisa que los datos se recolectan en base a los índices siguientes: Totalmente en desacuerdo= 1, En desacuerdo = 2, De acuerdo = 3, Totalmente de acuerdo = 4.

Escala de calidad de servicio turístico

Para evaluar la calidad de servicio turístico se utilizó la escala de calidad de servicio educativo modificado de Dávalos, Ríos y Ruiz (2015). En este instrumento la calidad de servicio turístico se presenta integrado por cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, respuesta empática y elementos tangibles. Cada una de ellas es evaluada por 6 ítems, teniendo la escala 30 en total. Del mismo modo se precisa que los datos se recolectan en

base a los índices siguientes: Totalmente en desacuerdo= 1, En desacuerdo = 2, De acuerdo = 3, Totalmente de acuerdo = 4.

5.4.3. Validez y confiabilidad

Validez

Los instrumentos cuestionario sobre dominio del idioma inglés y la escala de calidad de servicio turístico fueron sometido a una prueba de juicio de expertos, para ello se buscó la certificación de cinco connotados docentes en investigación: Dra. Carmen Navarro Mendoza, Dra. Aguirre Espinoza Mónica Wendy, Dr. Maurtua Donayre Manuel Vicente, Dr. Harry Leveau Bartra y Dr. Pariona Luque Rosario Blanca. Se estableció que la relación entre las variables y las dimensiones, así como la relación entre las dimensiones con los indicadores y éstas con los ítems son muy coherentes y apropiadas, así mismo la redacción y consistencia de las bases científicas del instrumento son adecuadas.

Se obtuvo un V de Aiken total de 0.88 para el instrumento Cuestionario sobre dominio del idioma inglés y un V de Aiken total de 0.904 para el cuestionario sobre calidad de servicio turístico, según se muestra en los siguientes cuadros.

CUADRO Nº 3
ACUERDOS Y DESACUERDOS DE LOS JUECES PARA LA
VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DOMINIO DEL IDIOMA
INGLÉS MEDIANTE EL COEFICIENTE DE VALIDEZ DE AIKEN.

Dimensión Nº 1. DESTREZAS RECEPTIVAS

| Ítem | Jueces | | | | | Acuerdos | "V" de Aiken |
|------|--------|---|---|---|---|------------|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | A | A | A | A | D | 4 | 0.8 |
| 2 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| 3 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| 4 | A | A | D | A | A | 4 | 0.8 |
| 5 | A | A | A | A | D | 4 | 0.8 |
| 6 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| 7 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| 8 | A | A | D | A | A | 4 | 0.8 |
| 9 | A | A | A | A | D | 4 | 0.8 |
| 10 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| 11 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| N= | | | | | | V. Total = | 0.89 |

Dimensión Nº 2. DESTREZAS PRODUCTIVAS

| Ítem | Jueces | | | | | Acuerdos | "V" de Aiken |
|------|--------|---|---|---|---|------------|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 12 | A | A | A | A | D | 4 | 0.8 |
| 13 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| 14 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| 15 | A | A | D | A | A | 4 | 0.8 |
| 16 | A | A | A | A | D | 4 | 0.8 |
| 17 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| 18 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| 19 | A | A | D | A | A | 4 | 0.8 |
| 20 | A | A | A | A | D | 4 | 0.8 |
| 21 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| 22 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| N= | | | | | | V. Total = | 0.90 |

CUADRO Nº 4

ACUERDOS Y DESACUERDOS DE LOS JUECES PARA LA VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE CALIDAD DE SERVICIO TURÍSTICO MEDIANTE EL COEFICIENTE DE VALIDEZ DE AIKEN.

Dimensión Nº 1 FIABILIDAD

| Ítem | Jueces | | | | | Acuerdos | "V" de Aiken |
|------|--------|---|---|---|---|------------|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | A | A | A | A | D | 4 | 0.8 |
| 2 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| 3 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| 4 | A | A | D | A | A | 4 | 0.8 |
| 5 | A | A | A | A | D | 4 | 0.8 |
| 6 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| N= | | | | | | V. Total = | 0.90 |

Dimensión Nº 2 CAPACIDAD DE RESPUESTA

| Ítem | Jueces | | | | | Acuerdos | "V" de Aiken |
|------|--------|---|---|---|---|------------|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 7 | A | A | A | A | D | 4 | 0.8 |
| 8 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| 9 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| 10 | A | A | D | A | A | 4 | 0.8 |
| 11 | A | A | A | A | D | 4 | 0.8 |
| 12 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| N= | | | | | | V. Total = | 0.89 |

Dimensión Nº 3 SEGURIDAD

| Ítem | Jueces | | | | | Acuerdos | "V" de Aiken |
|------|--------|---|---|---|---|------------|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 13 | A | A | A | A | D | 4 | 0.8 |
| 14 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| 15 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| 16 | A | A | D | A | A | 4 | 0.8 |
| 17 | A | A | A | A | D | 4 | 0.8 |
| 18 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| N= | | | | | | V. Total = | 0.91 |

Dimensión N° 4 RESPUESTA EMPÁTICA

| Ítem | Jueces | | | | | Acuerdos | "V" de Aiken |
|------|--------|---|---|---|---|------------|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 19 | A | A | A | A | D | 4 | 0.8 |
| 20 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| 21 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| 22 | A | A | D | A | A | 4 | 0.8 |
| 23 | A | A | A | A | D | 4 | 0.8 |
| 24 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| N= | | | | | | V. Total = | 0.92 |

Dimensión N° 5 ELEMENTOS TANGIBLES

| Ítem | Jueces | | | | | Acuerdos | "V" de Aiken |
|------|--------|---|---|---|---|------------|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 25 | A | A | A | A | D | 4 | 0.8 |
| 26 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| 27 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| 28 | A | A | D | A | A | 5 | 1.00 |
| 29 | A | A | A | A | D | 4 | 0.8 |
| 30 | A | A | A | A | A | 5 | 1.00 |
| N= | | | | | | V. Total = | 0.90 |

Confiabilidad de los instrumentos

Para conocer la confiabilidad del instrumento se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach, donde el valor confiable debe ser mayor a 0,7; para demostrar que sus mediciones son consistentes y estables. A partir de ello, se tuvo los siguientes resultados de confiabilidad.

CUESTIONARIO DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS

CONFIABILIDAD

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,929 | 22 |

El valor $\alpha= 0,929$, corresponde a un instrumento con alta confiabilidad y mediciones estables debido a que supera el valor alfa de 0,7. (Ver anexo 3)

ESCALA CALIDAD DE SERVICIO TURÍSTICO CONFIABILIDAD

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,826 | 30 |

El valor $\alpha= 0,826$, corresponde a un instrumento con alta confiabilidad y mediciones estables debido a que supera el valor alfa de 0,7. (Ver anexo 3)

5.4.4. Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de los datos recolectados básicamente comprende las siguientes etapas:

a) Clasificación de Datos

En el procesamiento de datos se seleccionan los datos obtenidos en función de diferentes criterios.

b) Codificación de Datos

La codificación comprende la asignación de códigos o valores a cada uno de los datos con el objetivo de favorecer su identificación, así como el procesamiento estadístico.

c) Tabulación de Datos

La tabulación es la elaboración de cuadros estadísticos, de acuerdo con el diseño de investigación y la naturaleza de las escalas de medición de las variables de estudio. Los estadígrafos empleados en la tabulación se adecuaron a la

naturaleza de las escalas de medición de las variables, que en este caso son de escala ordinal.

d) Análisis e Interpretación de Datos

El análisis y la interpretación de datos son procedimientos a los que se someten los cuadros estadísticos elaborados, con la finalidad de identificar los aspectos particulares y significativos de dichos datos e inferir o interpretar el mensaje de dichos datos.

En el análisis estadístico inferencial: se hizo uso de la prueba de bondad de Kolmogorov para de este modo saber qué tipo de prueba inferencial será la más recomendable utilizar, usando los siguientes criterios de significación estadística: $p > 0,05$: no se relaciona, $p < 0.05$: se relaciona significativamente.

5.4.5. Ética en la investigación

La investigación tendrá en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

Se divulgará los resultados obtenidos, sin embargo, se mantendrá en reserva aquellos datos que pudieran invadir la privacidad de los individuos o instituciones.

Al analizar los resultados estos estarán a disposición de los participantes de la muestra de estudio, así como docentes pertenecientes a la universidad Alas Peruanas.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS

6.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Tabla Nº 1. NIVELES DE DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS

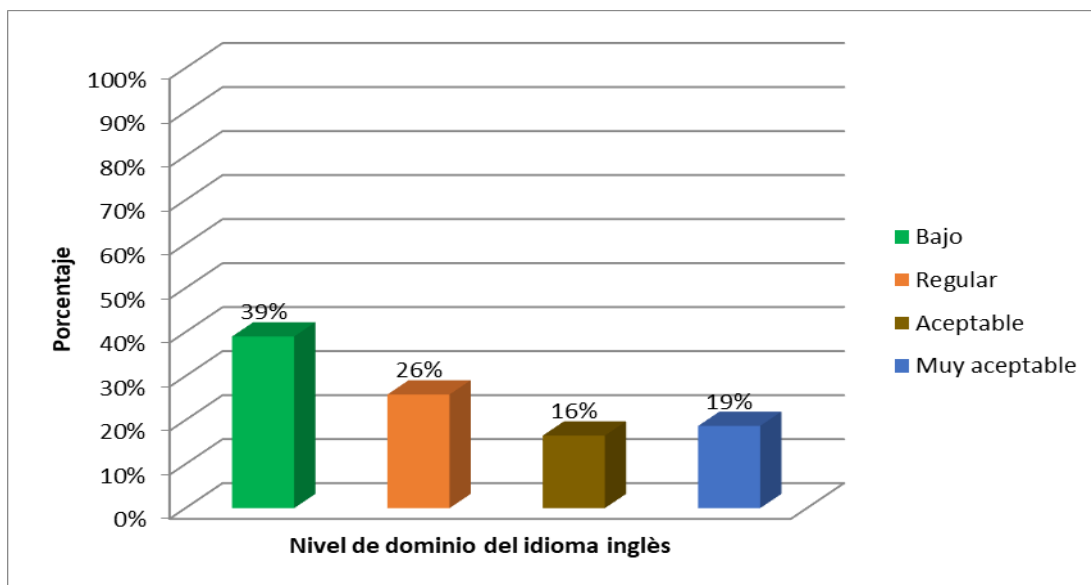
| Nivel | Escala | Número de estudiantes | Porcentaje |
|---------------------|-----------|-----------------------|------------|
| Bajo | [22 – 38] | 71 | 39% |
| Regular | [39 – 54] | 47 | 26% |
| Aceptable | [55 – 70] | 30 | 16% |
| Muy aceptable | [71 – 88] | 34 | 19% |
| Total | | 182 | 100.0% |
| X | | 49.37 | |
| Desviación estándar | | 15.91 | |
| Mediana | | 40 | |
| Moda | | 36 | |
| Mínimo | | 32 | |
| Máximo | | 81 | |

Fuente: Data de resultados

Descripción

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 39% de los encuestados indica un nivel bajo de dominio del idioma inglés en la provincia de Ica, un 26% lo considera en un nivel regular, seguido de un 16% que lo ubica en un nivel aceptable, mientras que el 19% lo considera en un nivel muy aceptable. De manera general se obtiene una media aritmética de 49.37 puntos, lo que demuestra que la mayoría considera el dominio del idioma inglés en un nivel regular.

Figura N° 1 NIVELES DE DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS



Fuente: Tabla 1

Tabla N° 2 NIVELES DE DESTREZAS RECEPTIVAS

| Nivel | Escala | Número de estudiantes | Porcentaje |
|---------------------|-----------|-----------------------|------------|
| Bajo | [11 – 19] | 96 | 53% |
| Regular | [20 – 27] | 24 | 13% |
| Aceptable | [28 – 35] | 33 | 18% |
| Muy aceptable | [36 – 44] | 29 | 16% |
| Total | | 182 | 100.0% |
| X | | 24.40 | |
| Desviación estándar | | 8.23 | |
| Mediana | | 19 | |
| Moda | | 19 | |
| Mínimo | | 14 | |
| Máximo | | 41 | |

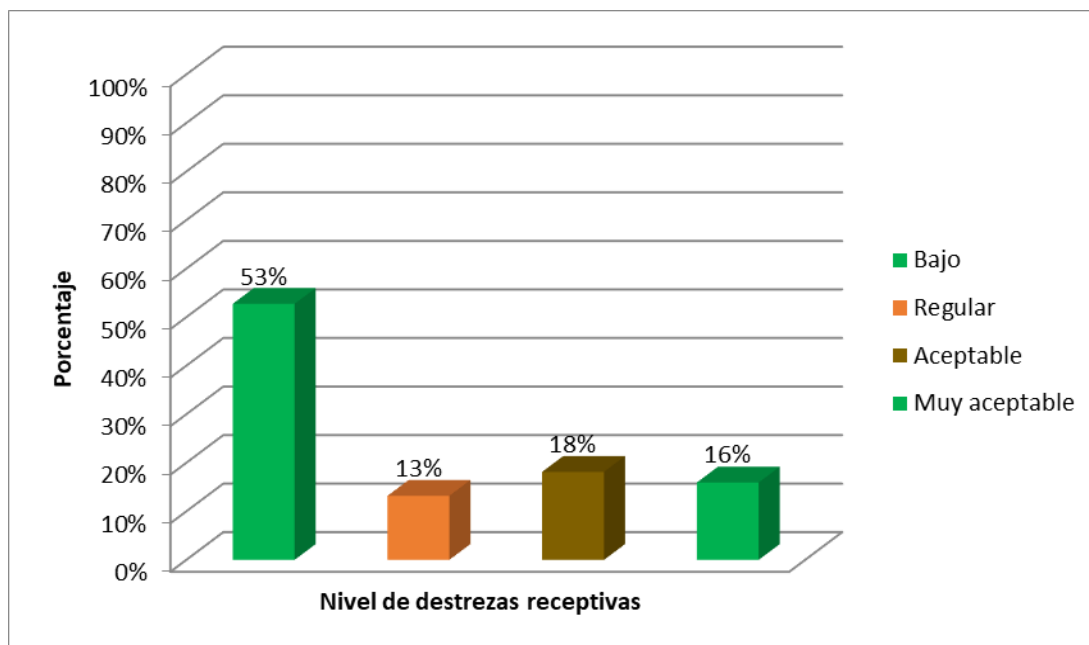
Fuente: Data de resultados

Descripción

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 53% de los encuestados indica un nivel bajo de destrezas receptivas en el uso del idioma inglés en la provincia de Ica, un 13% lo considera en un nivel regular, seguido de un 18% que lo ubica en un nivel aceptable, mientras que el 16% lo considera en un nivel muy aceptable. De manera general se obtiene una

media aritmética de 24.40 puntos, lo que demuestra que la mayoría considera a las destrezas receptivas en el uso del idioma inglés en un nivel regular.

Figura Nº 2 NIVELES DE DESTREZAS RECEPTIVAS



Fuente: Tabla 2

Tabla Nº 3 NIVELES DE DESTREZAS PRODUCTIVAS

| Nivel | Escala | Número de estudiantes | Porcentaje |
|---------------------|-----------|-----------------------|------------|
| Bajo | [11 – 19] | 72 | 40% |
| Regular | [20 – 27] | 40 | 22% |
| Aceptable | [28 – 35] | 45 | 25% |
| Muy aceptable | [36 – 44] | 25 | 14% |
| Total | | 182 | 100.0% |
| X | | 24.97 | |
| Desviación estándar | | 8.18 | |
| Mediana | | 21 | |
| Moda | | 17 | |
| Mínimo | | 16 | |
| Máximo | | 42 | |

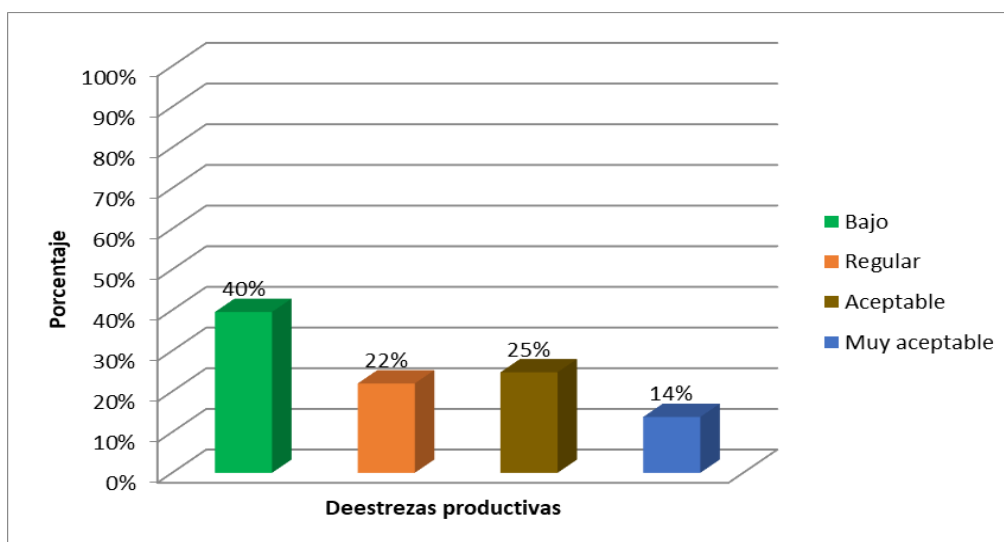
Fuente: Data de resultados

Descripción

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 40% de los encuestados indica un nivel bajo de destrezas productivas en el uso del idioma

inglés en la provincia de Ica, un 22% lo considera en un nivel regular, seguido de un 25% que lo ubica en un nivel aceptable, mientras que el 14% lo considera en un nivel muy aceptable. De manera general se obtiene una media aritmética de 24.97 puntos, lo que demuestra que la mayoría considera a las destrezas productivas en el uso del idioma inglés en un nivel regular.

Figura N° 3 NIVELES DE DESTREZAS PRODUCTIVAS



Fuente: Tabla 3

RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ESCALA DE CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO

Tabla N° 4 NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO TURÍSTICO

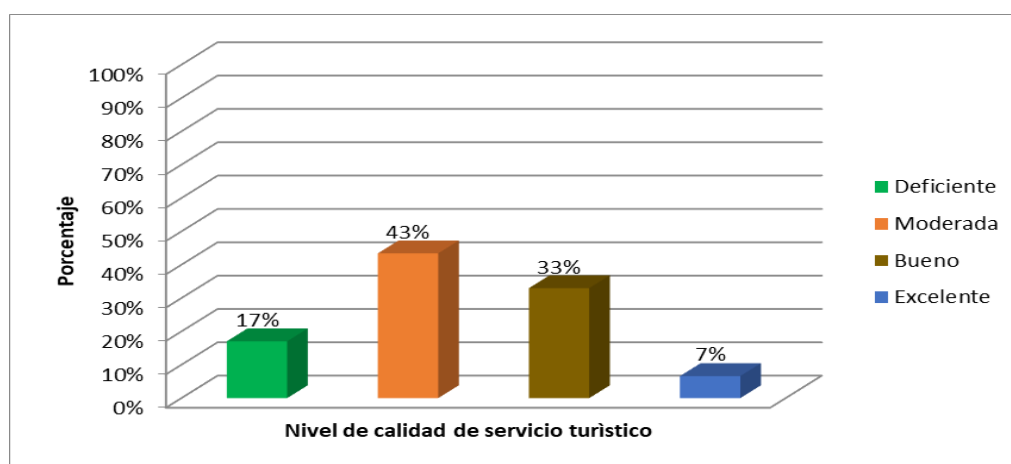
| Nivel | Escala | Número de estudiantes | Porcentaje |
|---------------------|-----------|-----------------------|---------------|
| Deficiente | [30 – 52] | 31 | 17% |
| Moderado | [53 – 74] | 79 | 43% |
| Bueno | [75 – 96] | 60 | 33% |
| Excelente | [97– 120] | 12 | 7% |
| Total | | 182 | 100.0% |
| X | | 70.49 | |
| Desviación estándar | | 17.90 | |
| Mediana | | 63.4 | |
| Moda | | 53 | |
| Mínimo | | 47 | |
| Máximo | | 102 | |

Fuente: Data de resultados

Descripción

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 17% de los encuestados opinan que la calidad del servicio turístico en la provincia de Ica es deficiente, el 43% opina que es moderado, un 33% lo ubica en un nivel bueno y el 7% lo percibe como excelente. De manera global se obtiene una media aritmética de 70.49 puntos, lo que demuestra que la mayoría opina que la calidad del servicio turístico en la provincia de Ica es moderada.

Figura Nº 4 NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO TURÍSTICO



Fuente: Tabla 4

Tabla Nº 5 NIVELES DE FIABILIDAD

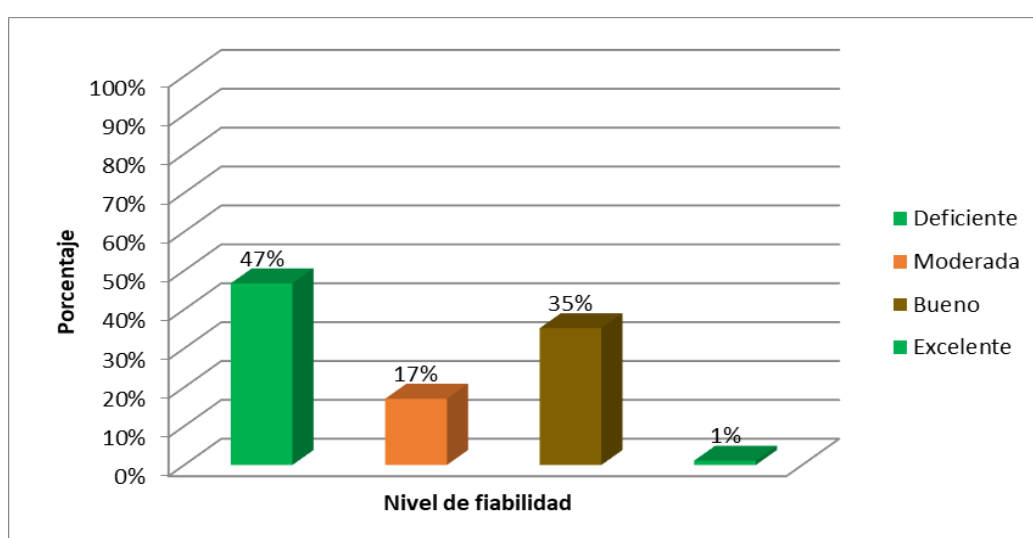
| Nivel | Escala | Número de estudiantes | Porcentaje |
|---------------------|-----------|-----------------------|------------|
| Deficiente | [6 – 10] | 85 | 47% |
| Moderado | [11 – 15] | 31 | 17% |
| Bueno | [16 – 20] | 64 | 35% |
| Excelente | [21– 24] | 2 | 1% |
| Total | | 182 | 100.0% |
| X | | 12.71 | |
| Desviación estándar | | 4.03 | |
| Mediana | | 11 | |
| Moda | | 10 | |
| Mínimo | | 7 | |
| Máximo | | 21 | |

Fuente: Data de resultados

Descripción

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 47% de los encuestados opinan que la fiabilidad del servicio turístico en la provincia de Ica es deficiente, el 17% opina que es moderado, un 64% lo ubica en un nivel bueno y el 1% lo percibe como excelente. De manera global se obtiene una media aritmética de 12.71 puntos, lo que demuestra que la mayoría opina que la fiabilidad del servicio turístico en la provincia de Ica es moderada.

Figura N° 5 NIVELES DE FIABILIDAD



Fuente: Tabla 5

Tabla N° 6 NIVELES DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

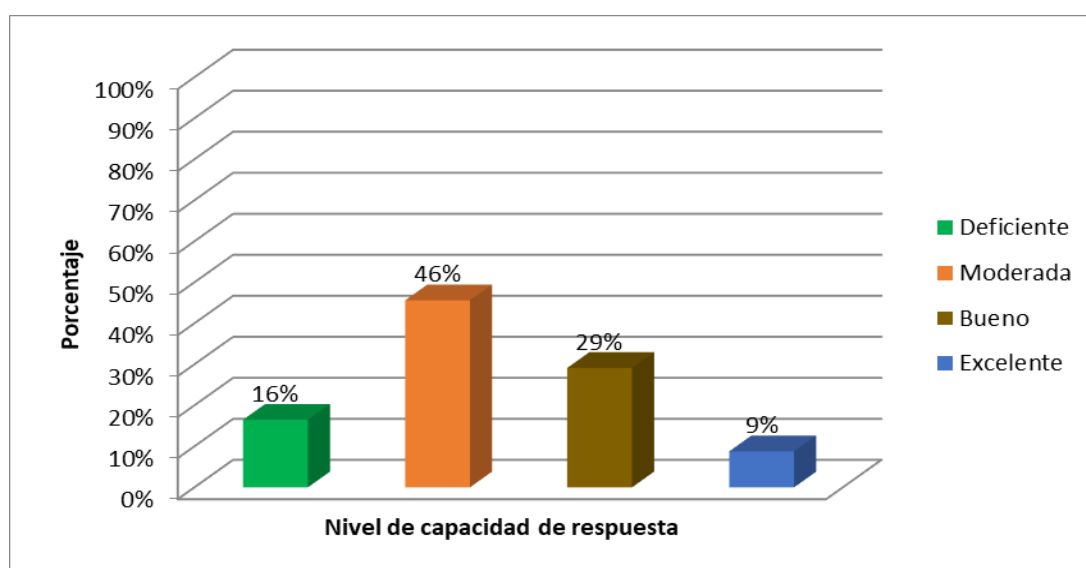
| Nivel | Escala | Número de estudiantes | Porcentaje |
|---------------------|-----------|-----------------------|---------------|
| Deficiente | [6 – 10] | 30 | 16% |
| Moderado | [11 – 15] | 83 | 46% |
| Bueno | [16 – 20] | 53 | 29% |
| Excelente | [21– 24] | 16 | 9% |
| Total | | 182 | 100.0% |
| X | | 14.34 | |
| Desviación estándar | | 4.11 | |
| Mediana | | 13.5 | |
| Moda | | 11 | |
| Mínimo | | 9 | |
| Máximo | | 23 | |

Fuente: Data de resultados

Descripción

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 16% de los encuestados opinan que la capacidad de respuesta del servicio turístico en la provincia de Ica es deficiente, el 46% opina que es moderado, un 29% lo ubica en un nivel bueno y el 9% lo percibe como excelente. De manera global se obtiene una media aritmética de 14.34 puntos, lo que demuestra que la mayoría opina que la capacidad de respuesta del servicio turístico en la provincia de Ica es moderada.

Figura Nº 6 NIVELES DE CAPACIDAD DE RESPUESTA



Fuente: Tabla 6

Tabla Nº 7 NIVELES DE SEGURIDAD

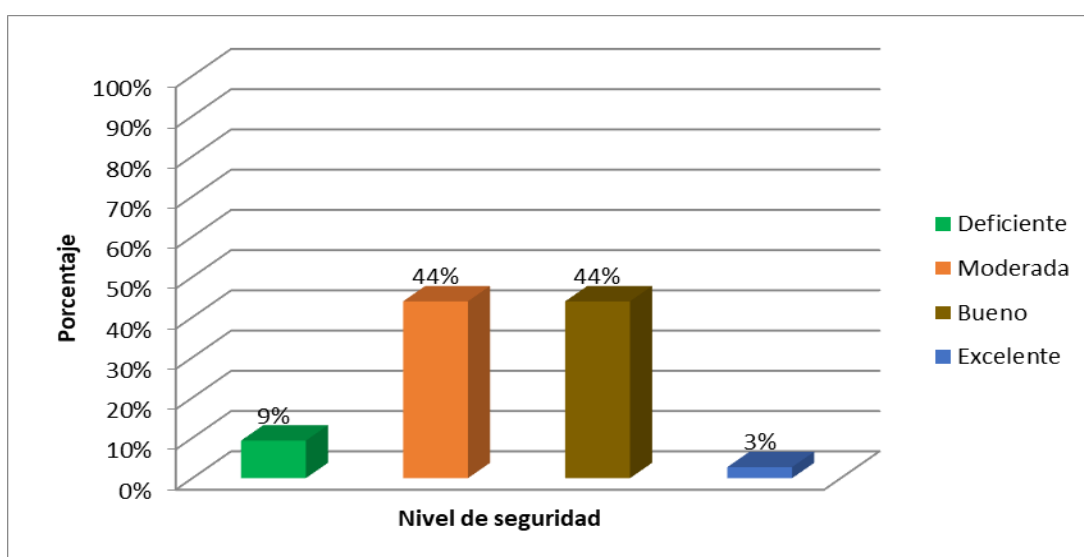
| Nivel | Escala | Número de estudiantes | Porcentaje |
|---------------------|-----------|-----------------------|---------------|
| Deficiente | [6 – 10] | 17 | 9% |
| Moderado | [11 – 15] | 80 | 44% |
| Bueno | [16 – 20] | 80 | 44% |
| Excelente | [21– 24] | 5 | 3% |
| Total | | 182 | 100.0% |
| X | | 14.85 | |
| Desviación estándar | | 3.58 | |
| Mediana | | 13 | |
| Moda | | 12 | |
| Mínimo | | 9 | |
| Máximo | | 21 | |

Fuente: Data de resultados

Descripción

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 9% de los encuestados opinan que la seguridad del servicio turístico en la provincia de Ica es deficiente, el 44% opina que es moderado, un 44% lo ubica en un nivel bueno y el 3% lo percibe como excelente. De manera global se obtiene una media aritmética de 14.85 puntos, lo que demuestra que la mayoría opina que la seguridad del servicio turístico en la provincia de Ica es moderada.

Figura N° 7 NIVELES DE SEGURIDAD



Fuente: Tabla 7

Tabla N° 8 NIVELES DE EMPATÍA

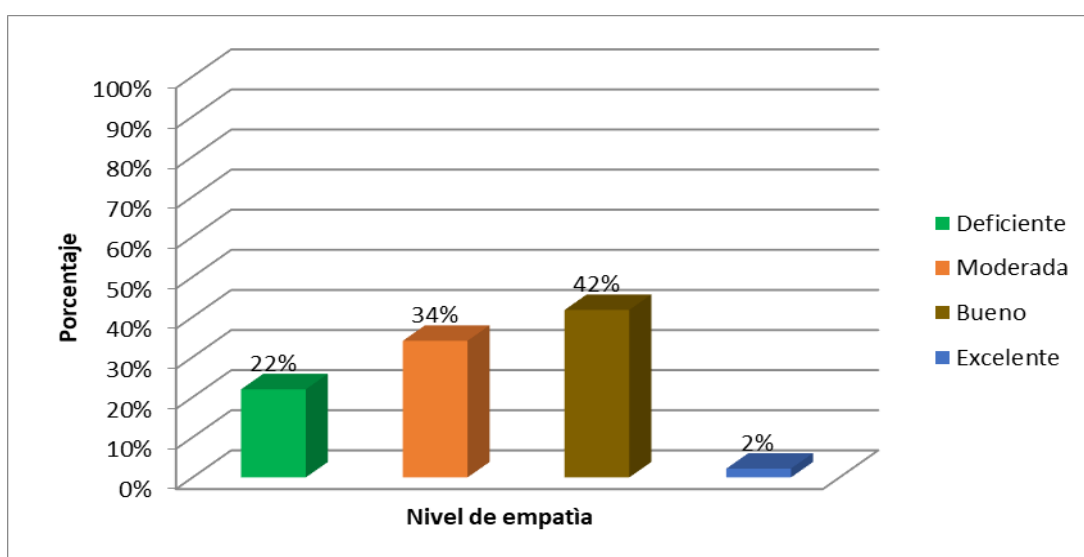
| Nivel | Escala | Número de estudiantes | Porcentaje |
|---------------------|-----------|-----------------------|---------------|
| Deficiente | [6 – 10] | 40 | 22% |
| Moderado | [11 – 15] | 62 | 34% |
| Bueno | [16 – 20] | 76 | 42% |
| Excelente | [21– 24] | 4 | 2% |
| Total | | 182 | 100.0% |
| X | | 14.21 | |
| Desviación estándar | | 3.73 | |
| Mediana | | 14 | |
| Moda | | 11 | |
| Mínimo | | 9 | |
| Máximo | | 22 | |

Fuente: Data de resultados

Descripción

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 22% de los encuestados opinan que la empatía del servicio turístico en la provincia de Ica es deficiente, el 34% opina que es moderada, un 42% lo ubica en un nivel bueno y el 2% lo percibe como excelente. De manera global se obtiene una media aritmética de 14.21 puntos, lo que demuestra que la mayoría opina que la empatía del servicio turístico en la provincia de Ica es moderada.

Figura N° 8 NIVELES DE EMPATÍA



Fuente: Tabla 8

Tabla N° 9 NIVELES DE ELEMENTOS TANGIBLES

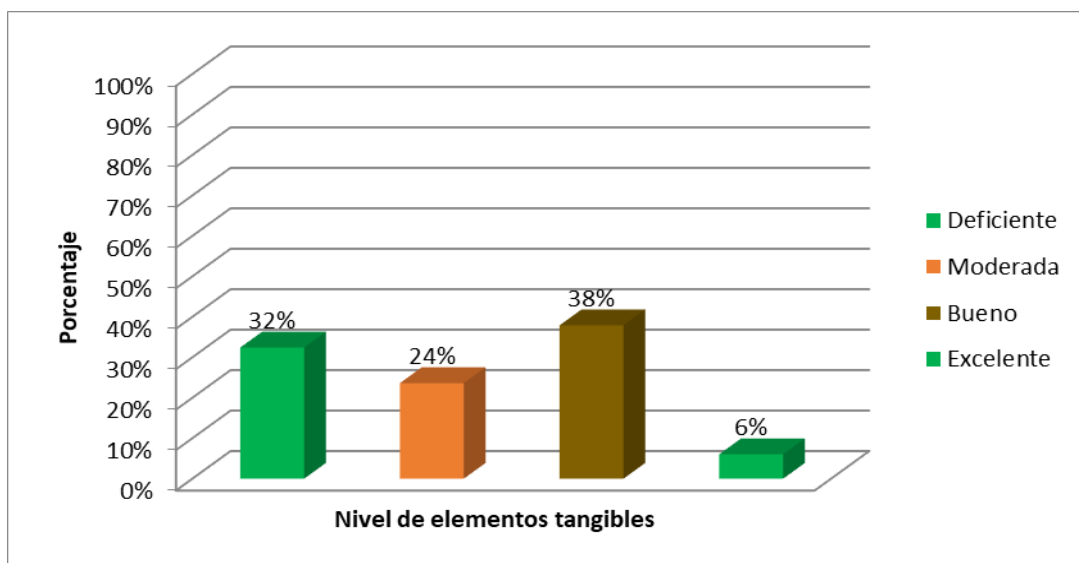
| Nivel | Escala | Número de estudiantes | Porcentaje |
|---------------------|-----------|-----------------------|---------------|
| Deficiente | [6 – 10] | 59 | 32% |
| Moderado | [11 – 15] | 43 | 24% |
| Bueno | [16 – 20] | 69 | 38% |
| Excelente | [21– 24] | 11 | 6% |
| Total | | 182 | 100.0% |
| X | | 14.39 | |
| Desviación estándar | | 4.47 | |
| Mediana | | 13.5 | |
| Moda | | 10 | |
| Mínimo | | 8 | |
| Máximo | | 23 | |

Fuente: Data de resultados

Descripción

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 32% de los encuestados opinan que los elementos tangibles del servicio turístico en la provincia de Ica son deficientes, el 24% opina que es moderado, un 38% lo ubica en un nivel bueno y el 6% lo percibe como excelente. De manera global se obtiene una media aritmética de 14.39 puntos, lo que demuestra que la mayoría opina que los elementos tangibles del servicio turístico en la provincia de Ica se encuentran en un nivel moderado.

Figura N° 9 NIVELES DE ELEMENTOS TANGIBLES



Fuente: Tabla 9

6.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 10: Resultado de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov de las calificaciones del dominio del idioma inglés y calidad del servicio turístico.

PRUEBA DE KOLMOGOROV-SMIRNOV PARA UNA MUESTRA

| | | idioma inglés | Destrezas receptoras | Destrezas productivas | servicio turístico | Fiabilidad | de respuesta | Seguridad | Empatía | Elementos tangibles |
|------------------------------------|---------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| N | | 182 | 182 | 182 | 182 | 182 | 182 | 182 | 182 | 182 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 49,37 | 24,40 | 24,97 | 70,49 | 12,71 | 14,34 | 14,85 | 14,21 | 14,39 |
| | Desviación estándar | 15,913 | 8,229 | 8,180 | 17,897 | 4,026 | 4,108 | 3,575 | 3,733 | 4,473 |
| Máximas diferencias extremas | Absoluta | ,244 | ,272 | ,241 | ,169 | ,253 | ,187 | ,282 | ,201 | ,187 |
| | Positivo | ,244 | ,272 | ,241 | ,169 | ,253 | ,187 | ,282 | ,201 | ,187 |
| | Negativo | -,149 | -,149 | -,156 | -,148 | -,155 | -,116 | -,185 | -,124 | -,153 |
| Estadístico de prueba | | ,244 | ,272 | ,241 | ,169 | ,253 | ,187 | ,282 | ,201 | ,187 |
| Sig. asintótica (bilateral) | | ,000^c | ,000^c | ,000^c | ,000^c | ,000^c | ,000^c | ,000^c | ,000^c | ,000^c |

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

De los resultados obtenidos en la tabla 1, con un nivel crítico (significación asintótica bilateral = p) menor a 0.05 en los puntajes de las variables y dimensiones de estudio, se rechaza la hipótesis de normalidad concluyéndose que los datos no se ajustan a una Distribución Normal (test de Kolmogorov Smirnov con un nivel de significancia al 5%).

Por lo que se determina emplear pruebas no paramétricas para analizar la relación entre las variables y este caso se utiliza el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall.

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Prueba de significancia para determinar la existencia de relación entre el dominio del idioma inglés y calidad del servicio turístico.

Tabla de contingencia Nº 1

DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS Y CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO

TABLA CRUZADA DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS*CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO

| | | | Calidad de servicio turístico | | | | Total |
|---------------------------|---------------|-------------------------|-------------------------------|-------------|-------------|------------|---------------|
| | | | Deficiente | Moderado | Bueno | Excelente | |
| Dominio del idioma inglés | Bajo | Recuento % del total | 29 15,9% | 31 17,0% | 10 5,5% | 1 0,5% | 71 39,0% |
| | Regular | Recuento % del total | 2 1,1% | 41 22,5% | 4 2,2% | 0 0,0% | 47 25,8% |
| | Aceptable | Recuento % del total | 0 0,0% | 6 3,3% | 20 11,0% | 4 2,2% | 30 16,5% |
| | Muy aceptable | Recuento % del total | 0 0,0% | 1 0,5% | 26 14,3% | 7 3,8% | 34 18,7% |
| Total | | Recuento % del total | 31 17,0% | 79 43,4% | 60 33,0% | 12 6,6% | 182 100,0% |

Fuente: Resultados de SPSS 23.0

Descripción

Los resultados obtenidos en la Tabla de contingencia 1 muestran que el 22,5% (41) de los estudiantes encuestados consideran un nivel regular del dominio del idioma inglés y un nivel moderado de calidad del servicio turístico, en tanto que el 17% (31) de estudiantes considera un nivel bajo de dominio del idioma inglés y un nivel moderado de calidad del servicio turístico en la ciudad de Ica.

Hipótesis estadística

H0. El dominio del idioma inglés no estaría relacionado con la calidad del servicio turístico en la provincia de Ica.

Hi. El dominio del idioma inglés estaría relacionado con la calidad del servicio turístico en la provincia de Ica.

MEDIDAS SIMÉTRICAS

| | | Valor | Error estandarizado asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|---------------------|------------------|-------|---|---------------------------|--------------------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,626 | ,043 | 13,281 | ,000 |
| N de casos válidos | | 182 | | | |

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción

El estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r = 0.626$ y nivel de significancia menor al 1% ($p < 0,01$) responde a la hipótesis planteada que **existe una relación altamente significativa entre el dominio del idioma inglés y la calidad del servicio turístico en la provincia de Ica.**

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Hipótesis específica N° 1: Prueba de significancia para determinar la existencia de relación entre el dominio del idioma inglés y la fiabilidad.

Tabla de contingencia N° 2

DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS Y FIABILIDAD

TABLA CRUZADA DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS*FIABILIDAD

| | | | Fiabilidad | | | | Total |
|---------------------------|---------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|-----------|---------------|
| | | | Deficiente | Moderada | Bueno | Excelente | |
| Dominio del idioma inglés | Bajo | Recuento % del total | 52 28,6% | 10 5,5% | 9 4,9% | 0 0,0% | 71 39,0% |
| | Regular | Recuento % del total | 31 17,0% | 16 8,8% | 0 0,0% | 0 0,0% | 47 25,8% |
| | Aceptable | Recuento % del total | 2 1,1% | 5 2,7% | 22 12,1% | 1 0,5% | 30 16,5% |
| | Muy aceptable | Recuento % del total | 0 0,0% | 0 0,0% | 33 18,1% | 1 0,5% | 34 18,7% |
| Total | | Recuento % del total | 85 46,7% | 31 17,0% | 64 35,2% | 2 1,1% | 182 100,0% |

Fuente: Resultados de SPSS 23.0

Descripción

Los resultados obtenidos en la Tabla de contingencia 2 muestran que el 28,6% (52) de los estudiantes encuestados **consideran un nivel bajo del dominio del idioma inglés y un nivel deficiente de fiabilidad del servicio turístico, en tanto que el 18,1% (33) de estudiantes considera un nivel muy aceptable de dominio del idioma inglés y un nivel bueno de fiabilidad del servicio turístico en la ciudad de Ica.**

Hipótesis estadística

H0. El dominio del idioma inglés no estaría relacionado con la fiabilidad del servicio turístico en la provincia de Ica.

Hi. El dominio del idioma inglés estaría relacionado con la fiabilidad del servicio turístico en la provincia de Ica.

MEDIDAS SIMÉTRICAS

| | Valor | Error estandarizado asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|---|-------|---|---------------------------|--------------------------|
| Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall | ,616 | ,047 | 12,240 | ,000 |
| N de casos válidos | 182 | | | |

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción

El estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r = 0.616$ y nivel de significancia menor al 1% ($p < 0,01$) responde a la hipótesis planteada que **existe una relación altamente significativa entre el dominio del idioma inglés y la fiabilidad del servicio turístico en la provincia de Ica.**

Hipótesis específica N° 2: Prueba de significancia para determinar la existencia de relación entre el dominio del idioma inglés y la capacidad de respuesta.

Tabla de contingencia 3:

Dominio del idioma inglés y capacidad de respuesta

Tabla cruzada Dominio del idioma inglés*Capacidad de respuesta

| | | | Capacidad de respuesta | | | | Total |
|---------------------------|---------------|-------------|------------------------|----------|-------|-----------|--------|
| | | | Deficiente | Moderada | Bueno | Excelente | |
| Dominio del idioma inglés | Bajo | Recuento | 29 | 35 | 5 | 2 | 71 |
| | | % del total | 15,9% | 19,2% | 2,7% | 1,1% | 39,0% |
| | Regular | Recuento | 1 | 41 | 5 | 0 | 47 |
| | | % del total | 0,5% | 22,5% | 2,7% | 0,0% | 25,8% |
| | Aceptable | Recuento | 0 | 7 | 21 | 2 | 30 |
| | | % del total | 0,0% | 3,8% | 11,5% | 1,1% | 16,5% |
| | Muy aceptable | Recuento | 0 | 0 | 22 | 12 | 34 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 12,1% | 6,6% | 18,7% |
| Total | | Recuento | 30 | 83 | 53 | 16 | 182 |
| | | % del total | 16,5% | 45,6% | 29,1% | 8,8% | 100,0% |

Fuente: Resultados de SPSS 23.0

Descripción

Los resultados obtenidos en la Tabla de contingencia 3 muestran que el 22,5% (41) de los estudiantes encuestados **consideran un nivel regular del dominio del idioma inglés y un nivel moderado de capacidad de respuesta del servicio turístico, en tanto que el 19,2% (35) de estudiantes considera un nivel bajo de dominio del idioma inglés y un nivel moderado de capacidad de respuesta del servicio turístico en la ciudad de Ica.**

Hipótesis estadística

H0. El dominio del idioma inglés no estaría relacionado con la capacidad de respuesta del servicio turístico en la provincia de Ica.

Hi. El dominio del idioma inglés estaría relacionado con la capacidad de respuesta del servicio turístico en la provincia de Ica.

Medidas simétricas

| | Valor | Error estandarizado asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|--------------------------------------|-------|---|---------------------------|--------------------------|
| Ordinal por Tau-b de Kendall ordinal | ,681 | ,039 | 15,213 | ,000 |
| N de casos válidos | 182 | | | |

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción

El estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r = 0.681$ y nivel de significancia menor al 1% ($p < 0,01$) responde a la hipótesis ***planteada que existe una relación altamente significativa entre el dominio del idioma inglés y la capacidad de respuesta del servicio turístico en la provincia de Ica.***

Hipótesis específica 3: Prueba de significancia para determinar la existencia de relación entre el dominio del idioma inglés y la seguridad.

Tabla de contingencia Nº 4

DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS Y SEGURIDAD

TABLA CRUZADA DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS*SEGURIDAD

| | | | Seguridad | | | | Total |
|---------------------------|---------------|-------------------------|------------|-------------|-------------|-----------|---------------|
| | | | Deficiente | Moderada | Buena | Excelente | |
| Dominio del idioma inglés | Bajo | Recuento % del total | 16 8,8% | 41 22,5% | 13 7,1% | 1 0,5% | 71 39,0% |
| | Regular | Recuento % del total | 1 0,5% | 33 18,1% | 13 7,1% | 0 0,0% | 47 25,8% |
| | Aceptable | Recuento % del total | 0 0,0% | 5 2,7% | 21 11,5% | 4 2,2% | 30 16,5% |
| | Muy aceptable | Recuento % del total | 0 0,0% | 1 0,5% | 33 18,1% | 0 0,0% | 34 18,7% |
| Total | | Recuento % del total | 17 9,3% | 80 44,0% | 80 44,0% | 5 2,7% | 182 100,0% |

Fuente: Resultados de SPSS 23.0

Descripción

Los resultados obtenidos en la Tabla de contingencia 4 muestran que el 22,5% (41) de los estudiantes encuestados **consideran un nivel bajo del dominio del idioma inglés y un nivel moderado de seguridad del servicio turístico, en tanto que el 18,1% (33) de estudiantes considera un nivel regular de dominio del idioma inglés y un nivel moderado de seguridad del servicio turístico en la ciudad de Ica.**

Hipótesis estadística

H0. El dominio del idioma inglés no estaría relacionado con la seguridad del servicio turístico en la provincia de Ica.

Hi. El dominio del idioma inglés estaría relacionado con la seguridad del servicio turístico en la provincia de Ica.

MEDIDAS SIMÉTRICAS

| | Valor | Error estandarizado asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|---|-------|---|---------------------------|--------------------------|
| Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall | ,551 | ,044 | 11,901 | ,000 |
| N de casos válidos | 182 | | | |

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción

El estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r = 0.551$ y nivel de significancia menor al 1% ($p < 0,01$) responde a la hipótesis planteada que **existe una relación altamente significativa entre el dominio del idioma inglés y la seguridad del servicio turístico en la provincia de Ica.**

Hipótesis específica N° 4: Prueba de significancia para determinar la existencia de relación entre el dominio del idioma inglés y la respuesta empática.

Tabla de contingencia N° 5

DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS Y RESPUESTA EMPÁTICA

TABLA CRUZADA DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS*RESPUESTA EMPÁTICA

| | | | Respuesta empática | | | | Total |
|---------------------------|---------------|-------------------------|--------------------|-------------|-------------|-----------|---------------|
| | | | Deficiente | Moderada | Bueno | Excelente | |
| Dominio del idioma inglés | Bajo | Recuento % del total | 31 17,0% | 28 15,4% | 11 6,0% | 1 0,5% | 71 39,0% |
| | Regular | Recuento % del total | 8 4,4% | 30 16,5% | 9 4,9% | 0 0,0% | 47 25,8% |
| | Aceptable | Recuento % del total | 0 0,0% | 4 2,2% | 26 14,3% | 0 0,0% | 30 16,5% |
| | Muy aceptable | Recuento % del total | 1 0,5% | 0 0,0% | 30 16,5% | 3 1,6% | 34 18,7% |
| Total | | Recuento % del total | 40 22,0% | 62 34,1% | 76 41,8% | 4 2,2% | 182 100,0% |

Fuente: Resultados de SPSS 23.0

Descripción

Los resultados obtenidos en la Tabla de contingencia 5 muestran que el 17% (31) de los estudiantes encuestados **consideran un nivel bajo del dominio del idioma inglés y un nivel deficiente de respuesta empática del servicio turístico, en tanto que el 16,5% (30) de estudiantes considera un nivel regular de dominio del idioma inglés y un nivel moderado de respuesta empática del servicio turístico en la ciudad de Ica.**

Hipótesis estadística

H0. El dominio del idioma inglés no estaría relacionado con la respuesta empática del servicio turístico en la provincia de Ica.

Hi. El dominio del idioma inglés estaría relacionado con la respuesta empática del servicio turístico en la provincia de Ica.

MEDIDAS SIMÉTRICAS

| | Valor | Error estandarizado asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|--------------------------------------|-------|---|---------------------------|--------------------------|
| Ordinal por Tau-b de Kendall ordinal | ,584 | ,047 | 11,838 | ,000 |
| N de casos válidos | 182 | | | |

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción

El estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r = 0.584$ y nivel de significancia menor al 1% ($p < 0,01$) responde a la hipótesis planteada **que existe una relación altamente significativa entre el dominio del idioma inglés y la respuesta empática del servicio turístico en la provincia de Ica.**

Hipótesis específica N° 5: Prueba de significancia para determinar la existencia de relación entre el dominio del idioma inglés y elementos tangibles.

Tabla de contingencia N° 6

DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS Y ELEMENTOS TANGIBLES

TABLA CRUZADA DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS*ELEMENTOS TANGIBLES

| | | | Elementos tangibles | | | | Total |
|---------------------------|---------------|-------------|---------------------|----------|-------|-----------|--------|
| | | | Deficiente | Moderada | Buena | Excelente | |
| Dominio del idioma inglés | Bajo | Recuento | 43 | 12 | 14 | 2 | 71 |
| | | % del total | 23,6% | 6,6% | 7,7% | 1,1% | 39,0% |
| | Regular | Recuento | 14 | 24 | 8 | 1 | 47 |
| | | % del total | 7,7% | 13,2% | 4,4% | 0,5% | 25,8% |
| | Aceptable | Recuento | 2 | 7 | 19 | 2 | 30 |
| | | % del total | 1,1% | 3,8% | 10,4% | 1,1% | 16,5% |
| | Muy aceptable | Recuento | 0 | 0 | 28 | 6 | 34 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 15,4% | 3,3% | 18,7% |
| Total | | Recuento | 59 | 43 | 69 | 11 | 182 |
| | | % del total | 32,4% | 23,6% | 37,9% | 6,0% | 100,0% |

Fuente: Resultados de SPSS 23.0

Descripción

Los resultados obtenidos en la Tabla de contingencia 6 muestran que el 23,6% (43) de los estudiantes encuestados **consideran un nivel bajo del dominio del idioma inglés y un nivel deficiente de elementos tangibles del servicio turístico, en tanto que el 15,4% (28) de estudiantes considera un nivel muy aceptable de dominio del idioma inglés y un nivel bueno de elementos tangibles del servicio turístico en la ciudad de Ica.**

Hipótesis estadística

H0. El dominio del idioma inglés no estaría relacionado con los elementos tangibles del servicio turístico en la provincia de Ica.

Hi. El dominio del idioma inglés estaría relacionado con los elementos tangibles del servicio turístico en la provincia de Ica.

MEDIDAS SIMÉTRICAS

| | Valor | Error estandarizado asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|---|-------|---|---------------------------|--------------------------|
| Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall | ,545 | ,050 | 10,517 | ,000 |
| N de casos válidos | 182 | | | |

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción

El estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r = 0.545$ y nivel de significancia menor al 1% ($p < 0,01$) responde a la hipótesis planteada que **existe una relación altamente significativa entre el dominio del idioma inglés y los elementos tangibles del servicio turístico en la provincia de Ica.**

Hipótesis específica 6: Prueba de significancia para determinar la existencia de relación entre las destrezas receptoras y la calidad de servicio turístico.

Tabla de contingencia N° 7
DESTREZAS RECEPTIVAS Y CALIDAD DE SERVICIO TURÍSTICO

TABLA CRUZADA DESTREZAS RECEPTIVAS*CALIDAD DE SERVICIO TURÍSTICO

| | | | Calidad de servicio turístico | | | | Total |
|----------------------|---------------|-------------|-------------------------------|----------|-------|-----------|--------|
| | | | Deficiente | Moderada | Bueno | Excelente | |
| Destrezas receptoras | Bajo | Recuento | 31 | 53 | 11 | 1 | 96 |
| | | % del total | 17,0% | 29,1% | 6,0% | 0,5% | 52,7% |
| | Regular | Recuento | 0 | 22 | 2 | 0 | 24 |
| | | % del total | 0,0% | 12,1% | 1,1% | 0,0% | 13,2% |
| | Aceptable | Recuento | 0 | 3 | 26 | 4 | 33 |
| | | % del total | 0,0% | 1,6% | 14,3% | 2,2% | 18,1% |
| | Muy aceptable | Recuento | 0 | 1 | 21 | 7 | 29 |
| | | % del total | 0,0% | 0,5% | 11,5% | 3,8% | 15,9% |
| Total | | Recuento | 31 | 79 | 60 | 12 | 182 |
| | | % del total | 17,0% | 43,4% | 33,0% | 6,6% | 100,0% |

Fuente: Resultados de SPSS 23.0

Descripción

Los resultados obtenidos en la Tabla de contingencia 7 muestran que el 29,1% (53) de los estudiantes encuestados **consideran un nivel bajo de destrezas receptoras y un nivel moderado de calidad de servicio turístico, en tanto que el 17% (31) de estudiantes considera un nivel bajo de destrezas receptoras y un nivel deficiente de calidad del servicio turístico en la ciudad de Ica.**

Hipótesis estadística

H0. Las destrezas receptoras están relacionadas con la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica.

Hi. Las destrezas receptivas están relacionadas con la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica.

MEDIDAS SIMÉTRICAS

| | Valor | Error estandarizado asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|--------------------------------------|-------|---|---------------------------|--------------------------|
| Ordinal por Tau-b de Kendall ordinal | ,647 | ,035 | 14,768 | ,000 |
| N de casos válidos | 182 | | | |

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción

El estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r = 0.647$ y nivel de significancia menor al 1% ($p < 0,01$) responde a la hipótesis planteada que **existe una relación altamente significativa entre las destrezas receptivas y la calidad de los servicios turísticos en la provincia de Ica.**

Hipótesis específica N° 7: Prueba de significancia para determinar la existencia de relación entre las destrezas productivas y la calidad de servicio turístico.

Tabla de contingencia N° 8

DESTREZAS PRODUCTIVAS Y CALIDAD DE SERVICIO TURÍSTICO

TABLA CRUZADA DESTREZAS PRODUCTIVAS*CALIDAD DE SERVICIO TURÍSTICO

| | | | Calidad de servicio turístico | | | | Total |
|-----------------------|---------------|-------------|-------------------------------|----------|-------|-----------|--------|
| | | | Deficiente | Moderada | Bueno | Excelente | |
| Destrezas productivas | Bajo | Recuento | 26 | 34 | 11 | 1 | 72 |
| | | % del total | 14,3% | 18,7% | 6,0% | 0,5% | 39,6% |
| | Regular | Recuento | 5 | 34 | 1 | 0 | 40 |
| | | % del total | 2,7% | 18,7% | 0,5% | 0,0% | 22,0% |
| | Aceptable | Recuento | 0 | 11 | 27 | 7 | 45 |
| | | % del total | 0,0% | 6,0% | 14,8% | 3,8% | 24,7% |
| | Muy aceptable | Recuento | 0 | 0 | 21 | 4 | 25 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 11,5% | 2,2% | 13,7% |
| Total | | Recuento | 31 | 79 | 60 | 12 | 182 |
| | | % del total | 17,0% | 43,4% | 33,0% | 6,6% | 100,0% |

Fuente: Resultados de SPSS 23.0

Descripción

Los resultados obtenidos en la Tabla de contingencia 8 muestran que el 18,7% (34) de los estudiantes encuestados **consideran un nivel bajo de destrezas productivas y un nivel moderado de calidad de servicio turístico, en tanto que el 18,7% (34) de estudiantes considera un nivel regular de destrezas productivas y un nivel moderado de calidad del servicio turístico en la ciudad de Ica.**

Hipótesis estadística

H0. Las destrezas productivas están relacionadas con la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica.

Hi. Las destrezas productivas están relacionadas con la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica.

MEDIDAS SIMÉTRICAS

| | Valor | Error estandarizado asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|---|-------|---|---------------------------|--------------------------|
| Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall | ,581 | ,043 | 12,316 | ,000 |
| N de casos válidos | 182 | | | |

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Descripción

El estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r = 0.581$ y nivel de significancia menor al 1% ($p < 0,01$) responde a la hipótesis planteada que **existe una relación altamente significativa entre las destrezas productivas y la calidad de los servicios turísticos en la provincia de Ica.**

CAPITULO VII

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A NIVEL DESCRIPTIVO

En el análisis de la variable dominio del idioma inglés, se evidencia en la tabla 1, que el 39% de los encuestados indica un nivel bajo de dominio del idioma inglés en la provincia de Ica, un 26% lo considera en un nivel regular, seguido de un 16% que lo ubica en un nivel aceptable, mientras que el 19% lo ubica en un nivel muy aceptable. De manera general se obtiene una media aritmética de 49.37 puntos, lo que demuestra que la mayoría considera el dominio del idioma inglés en un nivel regular. Este resultado permite evidenciar la importancia del dominio del idioma inglés sobre todo en aquellos que viven del sector turístico, ya que el poder atender y entender a los visitantes en su propio idioma (o en tan extensamente hablado) y poder ofrecerles el producto y/o supone ventajas positivas como lograr una mejor comunicación con el cliente y clientes satisfechos.

Por otro lado, respecto a la variable calidad de servicio turístico, en la Tabla 4, se evidencia que el 17% de los encuestados opinan que la calidad del servicio turístico en la provincia de Ica es deficiente, el 43% opina que es moderado, un 33% lo ubica en un nivel bueno y el 7% lo percibe como excelente. De manera global se obtiene una media aritmética de 70.49 puntos, lo que demuestra que la mayoría opina que la calidad del servicio turístico en la provincia de Ica es moderada. Ante los resultados, Benítez Del Rosario (2010), en su estudio de investigación señala que la mejora de la calidad de servicio de (las empresas de turismo) como los hoteles requiere del compromiso y el esfuerzo de departamentos y administraciones; sin él, cualquier propuesta resultante de este

estudio no podría llevarse a cabo. Es necesario que los empleados mediante un sistema de incentivos adecuado internalicen de forma adecuada la política de mejora que se pretenda llevar a cabo. Es necesario entonces desarrollar conciencia turística para establecer un conocimiento certero y reflexivo de la importancia de una actividad que engrandece al país.

A NIVEL INFERENCIAL

En relación con la prueba de hipótesis general, según las opiniones de los encuestados, se demostró que existe un nivel de correlación de 0.626 según el estadístico de prueba Tau-b de Kendal entre el dominio del idioma inglés y la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica, la cual es altamente significativa. También se demostró que existe una relación altamente significativa entre el dominio del idioma inglés y las dimensiones fiabilidad ($r= 0.616$), la capacidad de respuesta ($r= 0.681$), seguridad ($r= 0.551$), respuesta empática ($r= 0.584$), y los elementos tangibles ($r= 0.581$). Así mismo, se ha determinado que existe una relación altamente significativa entre las destrezas receptivas y la calidad de servicio turístico ($r= 0.647$) y las destrezas productivas y la calidad de servicio turístico ($r= 0.647$).

Estos hallazgos se confirman con el aporte teórico de Biscaia (2000) quien sostiene que la calidad como un conjunto integrado de actividades planeadas, basados en la definición de objetivos explícitos y evaluación del desempeño, cubriendo todos los niveles de atención, tiene como objetivo mejorar continuamente (...) para obtener la mayor satisfacción posible de los consumidores (...). Es entonces que, para satisfacer las necesidades del cliente extranjero, el dominio del idioma inglés tanto del empresario como de los colaboradores permitirá atenderlo mejor al poder comunicarse más fácilmente, y explicar mejor lo que necesita o lo que desea comprar.

En ese sentido, es importante reconocer los que plantea Muñoz Machado (1999) respecto a los elementos que son prioridad en las empresas de servicio turístico a saber la manera correcta y cuidadosa de prestar el servicio cumpliendo lo prometido, la prontitud y disposición para prestar ayuda al cliente, así como

mantenerlos informados utilizando un lenguaje común para que se sientan cómodos y confiados. Y es en estos puntos donde se requiere del dominio del idioma inglés por parte de los colaboradores de la empresa ya que esto les permitirá ser accesibles y fácil de contactar.

Ante los argumentos presentados, queda probada la hipótesis que existe relación significativa entre el dominio del idioma inglés y la calidad del servicio turístico en la provincia de Ica.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que existe una relación altamente significativa entre el dominio del idioma inglés y la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica según lo señala el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r= 0.626$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$).
2. Se ha determinado que existe una relación altamente significativa entre el dominio del idioma inglés y la fiabilidad del servicio turístico en la provincia de Ica según lo señala el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r= 0.616$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$).
3. Se ha determinado que existe una relación altamente significativa entre el dominio del idioma inglés y la capacidad de respuesta del servicio turístico en la provincia de Ica según lo señala el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r= 0.681$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$).
4. Se ha determinado que existe una relación altamente significativa entre el dominio del idioma inglés y la seguridad del servicio turístico en la provincia de Ica según lo señala el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r= 0.551$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$).
5. Se ha determinado que existe una relación altamente significativa entre el dominio del idioma inglés y la respuesta empática del servicio turístico en la provincia de Ica según lo señala el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r= 0.584$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$).

6. Se ha determinado que existe una relación altamente significativa entre el dominio del idioma inglés y los elementos tangibles del servicio turístico en la provincia de Ica según lo señala el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r = 0.581$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$).
7. Se ha determinado que existe una relación altamente significativa entre las destrezas receptivas y la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica según lo señala el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r = 0.647$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$).
8. Se ha determinado que existe una relación altamente significativa entre las destrezas productivas y la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica según lo señala el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r = 0.647$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$).

RECOMENDACIONES

1. Recomendar a las autoridades de la Universidad Alas Peruanas realicen programas de capacitación continua a los estudiantes de la carrera profesional de Hotelería y Turismo sobre cómo mejorar la calidad de los servicios turísticos en concordancia con el dominio del idioma inglés.
2. A los docentes de la Universidad Alas Peruanas deberían realizar estudios de especialización sobre el uso del idioma inglés como un instrumento para brindar, adaptar y complementar la calidad de los servicios turísticos en la población iqueña.
3. Los profesores del área de inglés deben atender cursos de capacitación, para que con su conocimiento sobre la enseñanza aprendizaje de las lenguas, su comprensión pueda responder adecuadamente a las exigencias que demanda el turismo en nuestra localidad.
4. Las autoridades, docentes y estudiantes deben participar en la innovación de la práctica pedagógica que constituye un cambio sustancial para cubrir las necesidades de una generación de estudiantes digitales y las demandas de una sociedad globalizada donde el uso del idioma inglés se convierte en una necesidad para brindar mejoras en los servicios turísticos de nuestra localidad.
5. A la Universidad Alas Peruanas filial Ica, se recomienda establecer convenios con empresas de turismo y hotelería con la finalidad de que los estudiantes puedan realizar prácticas pre - profesionales y de esta manera conozcan las necesidades y debilidades que se tiene en el ámbito de turismo para que proponga alternativas de solución.
6. A los estudiantes de la Carrera Profesional de Hotelería y Turismo que profundicen estudios de investigación referente a las variables en vía de brindar alternativas novedosas en beneficio del turismo.

7. A los estudiantes de las diversas universidades de la ciudad de Ica, en especial los de la carrera de Hotelería y Turismo, especializarse en el manejo y dominio del idioma inglés, ya que afianzaría su calidad profesional y a su vez fomentaría el buen servicio turístico en beneficio del crecimiento económico de la provincia de Ica.
8. A los empresarios se les recomienda que capaciten a su personal sobre el buen trato, la confianza, seguridad, fiabilidad y la empatía, elementos importantes para asegurar la calidad del servicio turístico a los turistas que nos visitan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, Díaz y Álvarez (2001). *El Sistema Canario de Innovación y el Sector Turístico. Fundación formación y Desarrollo Empresarial (FYDE), Caja Canarias, Gobierno de Canarias, España.*
- Balbuena, M. (2002) *La Conciencia Turística, Una Formación Educativa por Alternancias.* Maestría en Estudios Turísticos de la Facultad de Turismo UAEM.
- BRICEÑO, F. (2000). *Turismo 2020.* Ediciones IESA, Caracas.
- Fernández, L. (1985). *Introducción a la Teoría y Técnica del Turismo.* Alianza Editorial S.A. Madrid
- Huertas, R. & Domínguez, R. (2008). *Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas.* Barcelona: Universitat de Barcelona.
- KINNEAR, T. y Taylor, J. (1993). *Investigación de Mercados: Un enfoque aplicado.* 4º Edición. Mc Graw Hill Interamericana, SA. México.
- Lickorish y Jenkins (2002) *Una Introducción al Turismo –* Editorial Síntesis, versión española.
- Montaner, J. (1991) *Psicosociología del Turismo.* Editorial Síntesis. Madrid, España.
- Montaner, J. (1991) *Estructura del Mercado Turístico – Gestión Turística.* Editorial Síntesis. Madrid, España.

Morillo, M. (2006) *Análisis de la calidad del servicio hotelero mediante la Escala de SERVQUAL*. Caso: Hoteles de Turismo del Municipio Libertador del Estado Mérida. Artículo científico. Disponible en <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/25152/2/articulo8.pdf>

Oreja, J. (2000). *Análisis estratégico de la empresa hotelera en Canarias*. En: *María Mercedes Melchior Navarro (Coord.) Turismo en Canarias*. Gobierno de Canarias, FYDE, Caja Canarias, e Instituto Universitario de la Empresa de la Universidad de La Laguna. España.

Organización Mundial del Turismo, (1998) *Introducción al Turismo – OMT*.

Ramírez, A. (2004). *Razones para tratar bien al turista en Venezuela*. En: Diario El Universal, Caracas.

Ramírez, M. (1992) *Teoría General del Turismo - Diana Técnica – Segunda Edición*.

Ruiz, S., & Grande, I. (2006). *Comportamientos de compra del consumidor: 29 casos reales*. Madrid: ESIC Editorial.

Santesmases, M.; Sánchez, F. y Kosiak, G. (2004) *Marketing: Conceptos y Estrategias*. 2º Edición Argentina. Editorial Pirámide. Madrid.

González, M. y Barrera, M. (2006) *Turismo: Marco Conceptual*. Módulo I, Diplomatura e Gestión y Animación Turística.

Vidal, M. (2004). *Tierra de gracia y buenos negocios*. En: Revista Debates IESA, Vol. XI, No. 1, diciembre. Edición Aniversario. Caracas, Venezuela, pp. 47-63

Webgrafía: http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo#Efectos_sociopol.C3.ADticos

ANEXOS

Anexo N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS Y CALIDAD DE SERVICIO TURÍSTICO EN LA PROVINCIA DE ICA

| TEMA | PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | METODOLOGÍA | | |
|---|--|--|--|--|---|-----------|---------|
| | Principal | General | General | Variable X | Modelo | Población | Muestra |
| Dominio del idioma inglés y calidad de servicio turístico en la provincia de Ica | ¿Cómo se relaciona el dominio del idioma inglés con la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica? | Determinar la relación del dominio del idioma inglés y la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica. | El dominio del idioma inglés está relacionado con la calidad del servicio turístico en la provincia de Ica. | Dominio del idioma Inglés | <ul style="list-style-type: none"> • Tipo: Correlacional • Nivel: Descriptivo • Enfoque: Cuantitativo • Diseño: Descriptivo correlacional • Técnica de recolección: Encuesta • Población: Estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería (335 estudiantes) • Muestra: Muestreo probabilístico (182 estudiantes) | | |
| | Específicos | Secundarios | Específicos | Dimensiones: - Destrezas receptoras - Destrezas productivas | | | |
| | ¿Cómo se relaciona el dominio del idioma inglés con la capacidad de respuesta del servicio turístico en la provincia de Ica? | - Establecer la relación del dominio del idioma inglés y la fiabilidad del servicio turístico en la provincia de Ica. | -El dominio del idioma inglés está relacionado con la fiabilidad del servicio turístico en la provincia de Ica. | Variable Y | | | |
| | ¿Cómo se relaciona el dominio del idioma inglés con la seguridad del servicio turístico en la provincia de Ica? | -Precisar la relación del dominio del idioma inglés y la capacidad de respuesta del servicio turístico en la provincia de Ica. | El dominio del idioma inglés está relacionado con la capacidad de respuesta del servicio turístico en la provincia de Ica. | Calidad de servicio turístico Dimensiones: Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles | | | |
| | ¿Cómo se relaciona el dominio del idioma inglés con la respuesta empática en el servicio turístico en la provincia de Ica? | -Identificar la relación del dominio del idioma inglés con la seguridad del servicio turístico en la provincia de Ica. | El dominio del idioma inglés está relacionado con la seguridad del servicio turístico en la provincia de Ica. | | | | |
| ¿Cómo se relaciona el dominio del idioma inglés con la calidad de los elementos tangibles del | -Establecer la relación del dominio del idioma inglés con la respuesta empática en el servicio turístico en la provincia de Ica. | El dominio del idioma inglés está relacionado con la respuesta empática del servicio turístico en la provincia | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|
| | <p>servicio turístico en la provincia de Ica? ¿Cómo se relaciona las destrezas receptoras con la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica? ¿Cómo se relaciona las destrezas productivas con la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica?</p> | <p>-Determinar la relación del dominio del idioma inglés con la calidad de los elementos tangibles del servicio turístico en la provincia de Ica. - Determinar la relación de las destrezas receptoras y la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica. - Determinar la relación de las destrezas productivas y la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica</p> | <p>de Ica. El dominio del idioma inglés está relacionado con los elementos tangibles del servicio turístico en la provincia de Ica. Las destrezas receptoras están relacionadas con la calidad del servicio turístico en la provincia de Ica. Las destrezas productivas están relacionadas con la calidad del servicio turístico en la provincia de Ica.</p> | | |
|--|--|---|---|--|--|

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADORES | ITEMS |
|---|--|---|---|
| V.INDEPENDIENTE DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS Y LA CONCIENCIA TURÍSTICA | 3. Destrezas receptivas 4. Destrezas productivas | 1.6. Compromiso 1.7. Constancia 1.8. Disciplina 1.9. Honradez 1.10.Vocación de servicio 2.1. Amabilidad 2.2. Cortesía 2.3. Respeto | 1. Compromiso de prestar buen servicio hotelero 2. Constancia en el servicio que se presta 3. Disciplina en el trabajo desarrollado 4. Honradez en la prestación del servicio 5. Vocación de servicio en el trabajo que realiza 6. Trato a los turistas 7. Cortesía con el turista 8. Respeto hacia el turista |
| V. DEPENDIENTE CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO | 6. Fiabilidad 7. Capacidad de respuesta 8. 9. Seguridad 10. 11. Empatía 12. 13. Elementos tangibles | Calidad de la infraestructura Tipo de servicio Variedad de servicios 1.7. Eficiencia 1.8. Profesionalismo 1.9. Responsabilidad 13.1. Amigable 13.2. Calidez 13.3. Disposición de servicio 13.4. | 9. El hotel posee una buena infraestructura. 10. Tamaño de los ambientes 11. Comodidad para el turista 12. Diseño armonioso 13. Servicio óptimo 14. Diversidad en el servicio 15. Eficiencia en el servicio que se presta 16. Profesionalismo en el servicio que se presta 17. Responsabilidad en el servicio prestado 18. Trato amigable con el turista 19. Trato cálido al turista 20. Disposición de servicio en el trabajo |

Anexo Nº 2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS

ESTIMADO(A) ESTUDIANTE:

El presente instrumento tiene como propósito evaluar el dominio del idioma inglés según la percepción de los Estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Alas Peruanas. Conteste a cada uno de los enunciados de acuerdo a las escalas que se presentan (tache el cuadro que corresponda a su respuesta). Le pedimos honestidad en sus respuestas.

Totalmente en desacuerdo= 1

En desacuerdo = 2

De acuerdo = 3

Totalmente de acuerdo = 4

| | Dimensiones/Ítems | Valoración | | | |
|----|--|------------|---|---|---|
| | Destrezas receptivas | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Tiene buena interacción con los turistas extranjeros, articulando correctamente el idioma inglés. | | | | |
| 2 | Transmite mensajes orales en inglés a la velocidad de un hablante nativo a fin de satisfacer los requerimientos de los turistas. | | | | |
| 3 | Interactúa con turistas angloparlantes con un grado suficiente de fluidez y naturalidad | | | | |
| 4 | Está en condiciones de explicar la historia del sitio arqueológico de modo que el turista comprenda el mensaje. | | | | |
| 5 | Practicas el inglés cuando conoces a un extranjero. | | | | |
| 6 | El extranjero comprende cuando se expresa en inglés | | | | |
| 7 | El uso del inglés es frecuente en su vida cotidiana. | | | | |
| 8 | Entiende lo suficiente cuando dialoga en el idioma inglés. | | | | |
| 9 | Es un requisito indispensable que los que laboran en las empresas de turismo dominen el idioma inglés. | | | | |
| 10 | Los conductores de taxis y buses deben tener al menos un nivel intermedio de dominio del idioma inglés. | | | | |
| 11 | Los ciudadanos de la provincia de Ica deben tener cierto dominio del idioma inglés. | | | | |
| | Destrezas productivas | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12 | Se comunica adecuadamente, mostrando un buen control de la gramática inglesa. | | | | |
| 13 | Presenta descripciones o argumentos de forma clara y adecuada al contexto que ayuda al turista | | | | |
| 14 | Se comunica adecuadamente, aunque cometa algunos errores en el idioma inglés que no provocan mal entendidos. | | | | |
| 15 | Conoce la terminología especializada en inglés | | | | |
| 16 | Tiene un amplio conocimiento de vocabulario para dar descripciones | | | | |

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| | claras y detalladas del sitio turístico. | | | | |
| 17 | Utiliza expresiones adecuadas en el idioma inglés al referirse a la historia del sitio turístico. | | | | |
| 18 | El turista se siente satisfecho con su nivel de dominio del idioma inglés en cuanto a vocabulario especializado. | | | | |
| 19 | El turista se siente satisfecho con su nivel de dominio del idioma inglés en cuanto a su pronunciación. | | | | |
| 20 | El turista se siente satisfecho con su nivel de dominio del idioma inglés en cuanto a su gramática. | | | | |
| 21 | El turista se siente satisfecho con su nivel de dominio del idioma inglés en cuanto a su fluidez. | | | | |
| 22 | Se siente capacitado para describir la historia del sitio turístico en el idioma inglés. | | | | |

ESCALA DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

ESTIMADO(A) ESTUDIANTE:

El presente instrumento tiene como propósito evaluar la percepción de los Estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Alas Peruanas respecto a la calidad de servicios turístico que reciben los turistas en la ciudad de Ica. Conteste a cada uno de los enunciados de acuerdo a las escalas que se presentan (tache el cuadro que corresponda a su respuesta). Le pedimos honestidad en sus respuestas.

Totalmente en desacuerdo= 1

En desacuerdo = 2

De acuerdo = 3

Totalmente de acuerdo = 4

| | Dimensiones/Ítems | Valoración | | | |
|----|--|------------|---|---|---|
| | Fiabilidad | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Cada año que pasa las mejoras en el servicio turístico en la ciudad de Ica son más evidentes | | | | |
| 2 | Resulta probable que de aquí a 5 años se alcance mejoras en el turismo. | | | | |
| 3 | Los servicios e instalaciones en las agencias de viaje al llegar y salir son buenos. | | | | |
| 4 | El transporte público y selectivo en Ica (taxis, buses) es adecuado. | | | | |
| 5 | La experiencia en visitas a lugares turístico es atractiva. | | | | |
| 6 | La experiencia con los restaurante y lugares de comida es agradable. | | | | |
| | Capacidad de respuesta | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 | Las personas que brindan servicio entienden las necesidades de los turistas. | | | | |
| 8 | Cuando un turista necesita algún servicio, los ciudadanos se muestran interesados en solucionarlo. | | | | |
| 9 | La gente en la calle es amable y ayuda al turista a orientarlo o llegar a su destino. | | | | |
| 10 | Hacer compras en Ica es una experiencia favorable para el turista. | | | | |
| 11 | Se invierte en la capacitación y formación profesional para atender al turista. | | | | |
| 12 | Se atiende a tiempo ante las necesidades del turista relacionadas a su viaje. | | | | |
| | Seguridad | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13 | El turista se siente seguro durante la estadía de visita a Ica. | | | | |
| 14 | Lo que leen los turistas acerca de Ica antes de su visita les inspira confianza. | | | | |
| 15 | Las personas en las calles suelen ser honestos con los turistas. | | | | |
| 16 | Considero que la ciudad de Ica es un lugar acogedor para los visitantes. | | | | |

| | | | | | |
|----|--|----------|----------|----------|----------|
| 17 | Considero que la ciudad de Ica es un lugar seguro para los visitantes. | | | | |
| 18 | La experiencia en percibir aspectos culturales sobre Ica es positiva. | | | | |
| | Empatía | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 19 | Se respeta los horarios designados para la atención a los Turistas. | | | | |
| 20 | Las agencias de turismo demuestran confianza a los turistas. | | | | |
| 21 | Las personas que atienden a los turistas son respetuosas en sus tratos. | | | | |
| 22 | El trato a los turistas es siempre amable. | | | | |
| 23 | El trato que se brinda al turista es cálido. | | | | |
| 24 | Considero que las agencias y los guías de turismo cumplen con las expectativas del turista. | | | | |
| | Elementos tangibles | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 25 | La infraestructura de calles, transporte y tráfico en general en la ciudad de Ica es buena. | | | | |
| 26 | Existe un adecuado mantenimiento de las calles y lugares turísticos de la ciudad de Ica (calles y parques limpios, etc.) | | | | |
| 27 | Creo que la ciudad de Ica cuenta con suficiente infraestructura para atender las necesidades del turista. | | | | |
| 28 | En los hoteles encuentro cuartos limpios y ambientes agradables. | | | | |
| 29 | Los servicios de telecomunicaciones (incluye acceso a internet) es buena. | | | | |
| 30 | En los restaurantes se encuentra buena comida. | | | | |

Anexo 2.1. Confiabilidad

Anexo 3.1. Confiabilidad del instrumento cuestionario de dominio del idioma inglés

Coefficiente de correlación corregido ítem-total

| | Destrezas receptivas | Destrezas productivas |
|--------------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Item1 | ,575 | |
| Item2 | ,478 | |
| Item3 | ,341 | |
| Item4 | ,333 | |
| Item5 | ,901 | |
| Item6 | ,698 | |
| Item7 | ,321 | |
| Item8 | ,523 | |
| Item9 | ,297 | |
| Item10 | ,321 | |
| Item11 | , 321 | |
| Item12 | | .608 |
| Item13 | | ,354 |
| Item14 | | ,586 |
| Item15 | | ,430 |
| Item16 | | ,519 |
| Item17 | | ,523 |
| Item18 | | ,467 |
| Item19 | | ,430 |
| Item20 | | ,519 |
| Item21 | | ,421 |
| Item22 | | ,750 |
| Correlación por dimensiones | .463 | .476 |
| Correlación total | ,495 | |

Coeficiente de confiabilidad corregido ítem-total

| | Destrezas receptivas | Destrezas productivas |
|--------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| Item1 | ,928 | |
| Item2 | ,929 | |
| Item3 | ,930 | |
| Item4 | ,931 | |
| Item5 | ,924 | |
| Item6 | ,926 | |
| Item7 | ,930 | |
| Item8 | ,928 | |
| Item9 | ,930 | |
| Item10 | ,930 | |
| Item11 | ,930 | |
| Item12 | | .927 |
| Item13 | | ,930 |
| Item14 | | ,928 |
| Item15 | | ,930 |
| Item16 | | ,929 |
| Item17 | | ,928 |
| Item18 | | ,929 |
| Item19 | | ,930 |
| Item20 | | ,929 |
| Item21 | | ,930 |
| Item22 | | ,926 |
| Correlación por dimensiones | .929 | .929 |
| Correlación total | ,929 | |

**Anexo 2.2. Confiabilidad del instrumento escala de calidad de servicio
turístico**

Coefficiente de correlación corregido ítem-total

| | Fiabilidad | Capacidad de respuesta | Seguridad | Empatía | Elementos tangibles |
|-----------------------------|------------|------------------------|-----------|---------|---------------------|
| Item1 | ,636 | | | | |
| Item2 | ,267 | | | | |
| Item3 | ,605 | | | | |
| Item4 | ,537 | | | | |
| Item5 | ,664 | | | | |
| Item6 | ,636 | | | | |
| Item7 | | ,757 | | | |
| Item8 | | ,231 | | | |
| Item9 | | ,533 | | | |
| Item10 | | ,551 | | | |
| Item11 | | ,664 | | | |
| Item12 | | ,618 | | | |
| Item13 | | | ,584 | | |
| Item14 | | | ,593 | | |
| Item15 | | | ,522 | | |
| Item16 | | | ,778 | | |
| Item17 | | | ,556 | | |
| Item18 | | | ,744 | | |
| Item19 | | | | ,610 | |
| Item20 | | | | ,645 | |
| Item21 | | | | ,623 | |
| Item22 | | | | ,588 | |
| Item23 | | | | ,155 | |
| Item24 | | | | ,684 | |
| Item25 | | | | | ,600 |
| Item26 | | | | | ,685 |
| Item27 | | | | | ,721 |
| Item28 | | | | | ,145 |
| Item29 | | | | | ,663 |
| Item30 | | | | | ,541 |
| Correlación por dimensiones | ,558 | ,578 | ,624 | ,543 | ,582 |
| Correlación total | ,577 | | | | |

Coeficiente de confiabilidad corregido ítem-total

| | Fiabilidad | Capacidad de respuesta | Seguridad | Empatía | Elementos tangibles |
|-------------------------------|------------|------------------------|-----------|---------|---------------------|
| Item1 | ,746 | | | | |
| Item2 | ,822 | | | | |
| Item3 | ,751 | | | | |
| Item4 | ,773 | | | | |
| Item5 | .738 | | | | |
| Item6 | ,746 | | | | |
| Item7 | | ,787 | | | |
| Item8 | | ,853 | | | |
| Item9 | | ,822 | | | |
| Item10 | | ,817 | | | |
| Item11 | , | ,804 | | | |
| Item12 | | .810 | | | |
| Item13 | | | ,840 | | |
| Item14 | | | ,839 | | |
| Item15 | | | ,849 | | |
| Item16 | | | ,810 | | |
| Item17 | | | ,844 | | |
| Item18 | | | ,821 | | |
| Item19 | | | | ,766 | |
| Item20 | | | | ,758 | |
| Item21 | | | | ,765 | |
| Item22 | | | | ,772 | |
| Item23 | | | | ,835 | |
| Item24 | | | | ,753 | |
| Item25 | | | | | ,817 |
| Item26 | | | | | ,808 |
| Item27 | | | | | ,799 |
| Item28 | | | | | ,870 |
| Item29 | | | | | ,813 |
| Item30 | | | | | ,826 |
| Confiabilidad por dimensiones | ,796 | .835 | ,855 | ,804 | ,839 |
| Confiabilidad total | ,826 | | | | |

Anexo Nº 3 VALIDACIÓN DE EXPERTOS

“CUESTIONARIO PARA ESTABLECER LA RELACION DE LA INTERACCIÓN DEL IDIOMA INGLÉS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO EN LA REGIÓN ICA 2017”

I.- DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRE DEL INFORMANTE :

1.2 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

1.3 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

1.4 OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN:

Medir la consistencia interna (Validez de Contenido) del instrumento en relación con la segunda variable de la investigación.

1.5AUTOR DEL INSTRUMENTO:

Mag. Maritza Yovana Gómez Donayre

II- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 00 – 20% | Regular 21 -40% | Buena 41 -60% | Muy Buena 61 -80% | Excelente 81 -100% |
|-----------------|---|------------------------|--------------------|------------------|----------------------|-----------------------|
| CLARIDAD | Esta formulado con un lenguaje claro | | | | | |
| OBJETIVIDAD | No presenta sesgo ni induce respuestas. | | | | | |
| ACTUALIDAD | Está de acuerdo a los avances de las teorías | | | | | |
| ORGANIZACION | Existe una organización lógica y coherente | | | | | |
| SUFICIENCIA | Comprende aspectos en calidad y cantidad | | | | | |
| INTENCIONALIDAD | Adecuado para establecer los conocimientos de Habilidades Pedagógicas | | | | | |
| CONSISTENCIA | Basados en aspectos teóricos y científico | | | | | |
| COHERENCIA | Entre los índices e indicadores | | | | | |
| METODOLOGIA | La estrategia responde al propósito de la | | | | | |

| | | | | | | |
|--|-------------------------------|--|--|--|--|--|
| | investigación descriptiva. | | | | | |
|--|-------------------------------|--|--|--|--|--|

III- OPINION DE APLICABILIDAD:

IV- PROMEDIO DE VALORACIÓN

lca, de del 2017

Firma

Anexo 5. Data procesada

| Variable X: DOMINIO DEL IDIOMA INGLÈS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|---------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|----|
| | D1. Destrezas receptivas | | | | | | | | | | | D2. Destrezas productivas | | | | | | | | | | | | | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | Total | D1 | D2 |
| E1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 69 | 35 | 34 |
| E2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 81 | 39 | 42 |
| E3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 75 | 34 | 41 |
| E4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 75 | 35 | 40 |
| E5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 72 | 37 | 35 |
| E6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 35 | 18 | 17 |
| E7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 36 | 19 | 17 |
| E8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 71 | 37 | 34 |
| E9 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 74 | 40 | 34 |
| E10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 67 | 34 | 33 |
| E11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 68 | 32 | 36 |
| E12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 66 | 33 | 33 |
| E13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 68 | 34 | 34 |
| E14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 68 | 33 | 35 |
| E15 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 74 | 35 | 39 |
| E16 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 71 | 35 | 36 |
| E17 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 70 | 35 | 35 |
| E18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 69 | 34 | 35 |
| E19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 74 | 37 | 37 |
| E20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 74 | 39 | 35 |
| E21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 68 | 33 | 35 |
| E22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 75 | 39 | 36 |
| E23 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 73 | 36 | 37 |
| E24 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 74 | 39 | 35 |
| E25 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 73 | 36 | 37 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| E26 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 76 | 38 | 38 |
| E27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 73 | 38 | 35 |
| E28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 66 | 33 | 33 |
| E29 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 34 | 15 | 19 |
| E30 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 40 | 18 | 22 |
| E31 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 32 | 14 | 18 |
| E32 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 37 | 19 | 18 |
| E33 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 39 | 20 | 19 |
| E34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 80 | 41 | 39 |
| E35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 49 | 31 | 18 |
| E36 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 63 | 31 | 32 |
| E37 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 79 | 38 | 41 |
| E38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 56 | 30 | 26 |
| E39 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 68 | 35 | 33 |
| E40 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 39 | 19 | 20 |
| E41 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 33 | 16 | 17 |
| E42 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 39 | 19 | 20 |
| E43 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 45 | 22 | 23 |
| E44 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 37 | 18 | 19 |
| E45 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 36 | 18 | 18 |
| E46 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 42 | 21 | 21 |
| E47 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 34 | 17 | 17 |
| E48 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 35 | 18 | 17 |
| E49 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 36 | 19 | 17 |
| E50 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 39 | 19 | 20 |
| E51 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 36 | 16 | 20 |
| E52 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 40 | 19 | 21 |
| E53 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 42 | 22 | 20 |
| E54 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 39 | 18 | 21 |
| E55 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 57 | 29 | 28 |
| E56 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 67 | 37 | 30 |
| E57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 61 | 33 | 28 |
| E58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 61 | 33 | 28 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| E59 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 61 | 29 | 32 | |
| E60 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 63 | 31 | 32 |
| E61 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 57 | 27 | 30 |
| E62 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 39 | 19 | 20 |
| E63 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 36 | 16 | 20 |
| E64 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 40 | 19 | 21 |
| E65 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 42 | 22 | 20 |
| E66 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 39 | 18 | 21 |
| E67 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 | 18 | 26 |
| E68 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 47 | 21 | 26 |
| E69 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 | 17 | 24 |
| E70 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 34 | 18 | 16 |
| E71 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 36 | 19 | 17 |
| E72 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 35 | 19 | 16 |
| E73 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 32 | 16 | 16 |
| E74 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 36 | 19 | 17 |
| E75 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 38 | 22 | 16 |
| E76 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 35 | 18 | 17 |
| E77 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 34 | 18 | 16 |
| E78 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 36 | 19 | 17 |
| E79 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 35 | 19 | 16 |
| E80 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 32 | 16 | 16 |
| E81 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 36 | 19 | 17 |
| E82 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 38 | 22 | 16 |
| E83 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 35 | 18 | 17 |
| E84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 75 | 39 | 36 |
| E85 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 73 | 36 | 37 |
| E86 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 74 | 39 | 35 |
| E87 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 73 | 36 | 37 |
| E88 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 76 | 38 | 38 |
| E89 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 73 | 38 | 35 |
| E90 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 38 | 19 | 19 |
| E91 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 32 | 16 | 16 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| E92 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 38 | 19 | 19 |
| E93 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 44 | 22 | 22 |
| E94 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 36 | 18 | 18 |
| E95 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 37 | 18 | 19 |
| E96 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 43 | 21 | 22 |
| E97 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 35 | 17 | 18 |
| E98 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 35 | 18 | 17 |
| E99 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 36 | 19 | 17 |
| E100 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 37 | 19 | 18 |
| E101 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 34 | 16 | 18 |
| E102 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 38 | 19 | 19 |
| E103 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 40 | 22 | 18 |
| E104 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 37 | 18 | 19 |
| E105 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 37 | 19 | 18 |
| E106 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 34 | 16 | 18 |
| E107 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 38 | 19 | 19 |
| E108 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 40 | 22 | 18 |
| E109 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 37 | 18 | 19 |
| E110 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 52 | 18 | 34 |
| E111 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 55 | 21 | 34 |
| E112 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 46 | 17 | 29 |
| E113 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 34 | 18 | 16 |
| E114 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 37 | 19 | 18 |
| E115 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 36 | 19 | 17 |
| E116 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 33 | 16 | 17 |
| E117 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 37 | 19 | 18 |
| E118 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 39 | 22 | 17 |
| E119 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 36 | 18 | 18 |
| E120 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 36 | 19 | 17 |
| E121 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 33 | 16 | 17 |
| E122 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 37 | 19 | 18 |
| E123 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 39 | 22 | 17 |
| E124 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 36 | 18 | 18 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| E125 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 48 | 18 | 30 |
| E126 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 51 | 21 | 30 |
| E127 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 46 | 17 | 29 |
| E128 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 34 | 18 | 16 |
| E129 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 36 | 19 | 17 |
| E130 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 39 | 19 | 20 |
| E131 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 36 | 16 | 20 |
| E132 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 40 | 19 | 21 |
| E133 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 42 | 22 | 20 |
| E134 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 39 | 18 | 21 |
| E135 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 68 | 32 | 36 |
| E136 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 66 | 33 | 33 |
| E137 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 68 | 34 | 34 |
| E138 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 68 | 33 | 35 |
| E139 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 74 | 35 | 39 |
| E140 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 71 | 35 | 36 |
| E141 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 70 | 35 | 35 |
| E142 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 69 | 34 | 35 |
| E143 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 74 | 37 | 37 |
| E144 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 74 | 39 | 35 |
| E145 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 68 | 33 | 35 |
| E146 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 75 | 39 | 36 |
| E147 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 73 | 36 | 37 |
| E148 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 74 | 39 | 35 |
| E149 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 73 | 36 | 37 |
| E150 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 39 | 19 | 20 |
| E151 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 36 | 16 | 20 |
| E152 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 40 | 19 | 21 |
| E153 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 42 | 22 | 20 |
| E154 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 39 | 18 | 21 |
| E155 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 52 | 18 | 34 |
| E156 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 55 | 21 | 34 |
| E157 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 51 | 17 | 34 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| E158 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 35 | 18 | 17 |
| E159 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 36 | 19 | 17 |
| E160 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 39 | 19 | 20 |
| E161 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 36 | 16 | 20 |
| E162 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 40 | 19 | 21 |
| E163 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 42 | 22 | 20 |
| E164 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 39 | 18 | 21 |
| E165 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 67 | 34 | 33 |
| E166 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 71 | 37 | 34 |
| E167 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 77 | 38 | 39 |
| E168 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 39 | 19 | 20 |
| E169 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 32 | 16 | 16 |
| E170 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 38 | 19 | 19 |
| E171 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 44 | 22 | 22 |
| E172 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 36 | 18 | 18 |
| E173 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 37 | 18 | 19 |
| E174 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 43 | 21 | 22 |
| E175 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 35 | 17 | 18 |
| E176 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 36 | 18 | 18 |
| E177 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 38 | 19 | 19 |
| E178 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 38 | 19 | 19 |
| E179 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 32 | 16 | 16 |
| E180 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 38 | 19 | 19 |
| E181 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 44 | 22 | 22 |
| E182 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 36 | 18 | 18 |

Variable y: Calidad de servicios turísticos

| | D1. Fiabilidad | | | | | D2. Capacidad de respuesta | | | | | | D3. Seguridad | | | | | | D4. Empatía | | | | | | D5. Elementos tangibles | | | | | Total | D1 | D2 | D3 | D4 | D5 | | |
|-----|----------------|----|----|----|----|----------------------------|----|----|----|-----|-----|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-------|-----|----|----|----|----|-----|-----|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | | | | | | | P29 | P30 |
| E1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 83 | 16 | 18 | 17 | 17 | 15 | |
| E2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 96 | 19 | 20 | 20 | 20 | 17 | |
| E3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 91 | 18 | 20 | 17 | 17 | 19 | |
| E4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 90 | 19 | 20 | 17 | 16 | 18 | |
| E5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 93 | 18 | 20 | 18 | 16 | 21 | |
| E6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 47 | 10 | 10 | 9 | 9 | 9 | |
| E7 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 48 | 11 | 9 | 10 | 9 | 9 |
| E8 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 100 | 19 | 20 | 20 | 19 | 22 | |
| E9 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 96 | 19 | 21 | 17 | 19 | 20 | |
| E10 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 81 | 16 | 17 | 17 | 17 | 14 | |
| E11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 91 | 18 | 17 | 18 | 19 | 19 | |
| E12 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 97 | 16 | 20 | 21 | 20 | 20 |
| E13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 95 | 18 | 18 | 19 | 19 | 21 | |
| E14 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 91 | 18 | 19 | 18 | 17 | 19 | |
| E15 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 92 | 17 | 20 | 16 | 19 | 20 | |
| E16 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 92 | 16 | 18 | 18 | 21 | 19 | |
| E17 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 93 | 17 | 18 | 19 | 19 | 20 | |
| E18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 94 | 18 | 20 | 19 | 17 | 20 | |
| E19 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 90 | 16 | 18 | 20 | 18 | 18 | |
| E20 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 96 | 19 | 21 | 20 | 16 | 20 | |
| E21 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 97 | 18 | 23 | 21 | 16 | 19 | |
| E22 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 91 | 17 | 18 | 19 | 18 | 19 | |
| E23 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 97 | 18 | 21 | 20 | 17 | 21 | |
| E24 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 95 | 18 | 21 | 20 | 16 | 20 | |
| E25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 95 | 18 | 20 | 18 | 20 | 19 | |
| E26 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 88 | 17 | 20 | 17 | 18 | 16 | |
| E27 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 99 | 20 | 21 | 19 | 19 | 20 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|-----|----|----|----|----|----|
| E28 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 93 | 21 | 20 | 18 | 16 | 18 | |
| E29 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 71 | 8 | 13 | 18 | 18 | 14 | |
| E30 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 75 | 10 | 14 | 18 | 17 | 16 | |
| E31 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 75 | 8 | 14 | 18 | 18 | 17 | | |
| E32 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 66 | 10 | 10 | 9 | 14 | 23 | |
| E33 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 63 | 11 | 9 | 10 | 13 | 20 |
| E34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 96 | 18 | 19 | 20 | 20 | 19 | |
| E35 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 81 | 12 | 18 | 13 | 20 | 18 | | |
| E36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 83 | 18 | 15 | 15 | 18 | 17 | |
| E37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 102 | 21 | 22 | 16 | 22 | 21 |
| E38 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 70 | 14 | 12 | 12 | 17 | 15 |
| E39 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 86 | 17 | 17 | 17 | 18 | 17 | |
| E40 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 56 | 10 | 11 | 12 | 10 | 13 |
| E41 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 54 | 9 | 9 | 12 | 11 | 13 |
| E42 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 56 | 10 | 11 | 12 | 11 | 12 |
| E43 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 61 | 11 | 13 | 12 | 12 | 13 |
| E44 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 52 | 9 | 11 | 12 | 11 | 9 |
| E45 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 57 | 12 | 15 | 10 | 11 | 9 |
| E46 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 72 | 15 | 13 | 12 | 16 | 16 |
| E47 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 82 | 16 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| E48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 90 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| E49 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 82 | 13 | 14 | 15 | 20 | 20 |
| E50 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 57 | 10 | 11 | 12 | 12 | 12 |
| E51 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 53 | 9 | 9 | 12 | 11 | 12 |
| E52 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 56 | 10 | 11 | 12 | 11 | 12 |
| E53 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 58 | 11 | 13 | 12 | 11 | 11 |
| E54 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 53 | 9 | 11 | 12 | 10 | 11 |
| E55 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 74 | 17 | 14 | 14 | 17 | 12 |
| E56 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 75 | 14 | 14 | 17 | 16 | 14 |
| E57 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 86 | 17 | 16 | 17 | 20 | 16 |
| E58 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 87 | 17 | 16 | 17 | 20 | 17 |
| E59 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 61 | 12 | 12 | 13 | 12 | 12 |
| E60 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 82 | 16 | 14 | 17 | 16 | 19 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|
| E61 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 72 | 15 | 13 | 15 | 15 | 14 | |
| E62 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 53 | 10 | 11 | 12 | 10 | 10 | | |
| E63 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 51 | 9 | 9 | 12 | 11 | 10 | |
| E64 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 57 | 10 | 11 | 12 | 13 | 11 | |
| E65 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 59 | 11 | 13 | 12 | 11 | 12 | |
| E66 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 56 | 9 | 11 | 12 | 12 | 12 | |
| E67 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 67 | 8 | 14 | 18 | 16 | 11 | |
| E68 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 73 | 9 | 16 | 18 | 18 | 12 | |
| E69 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 73 | 7 | 14 | 18 | 17 | 17 | |
| E70 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 51 | 10 | 10 | 9 | 11 | 11 | |
| E71 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 51 | 11 | 9 | 10 | 10 | 11 | |
| E72 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 53 | 10 | 11 | 12 | 11 | 9 | |
| E73 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 54 | 9 | 9 | 12 | 12 | 12 | |
| E74 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 58 | 10 | 11 | 12 | 13 | 12 | |
| E75 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 58 | 11 | 13 | 12 | 11 | 11 | |
| E76 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 56 | 9 | 11 | 12 | 12 | 12 | |
| E77 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 83 | 17 | 14 | 14 | 18 | 20 | |
| E78 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 92 | 16 | 18 | 18 | 21 | 19 |
| E79 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 93 | 17 | 18 | 19 | 19 | 20 | |
| E80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 94 | 18 | 20 | 19 | 17 | 20 | |
| E81 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 90 | 16 | 18 | 20 | 18 | 18 | |
| E82 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 96 | 19 | 21 | 20 | 16 | 20 | |
| E83 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 97 | 18 | 23 | 21 | 16 | 19 | |
| E84 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 91 | 17 | 18 | 19 | 18 | 19 | |
| E85 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 97 | 18 | 21 | 20 | 17 | 21 | |
| E86 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 95 | 18 | 21 | 20 | 16 | 20 | |
| E87 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 95 | 18 | 20 | 18 | 20 | 19 | |
| E88 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 88 | 17 | 20 | 17 | 18 | 16 | |
| E89 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 99 | 20 | 21 | 19 | 19 | 20 | |
| E90 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 53 | 10 | 11 | 12 | 10 | 10 | |
| E91 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 47 | 9 | 9 | 12 | 9 | 8 | |
| E92 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 54 | 10 | 11 | 12 | 11 | 10 | |
| E93 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 59 | 11 | 13 | 12 | 11 | 12 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| E94 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 52 | 9 | 11 | 12 | 10 | 10 | | | |
| E95 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 63 | 8 | 14 | 18 | 14 | 9 | | | |
| E96 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 68 | 9 | 16 | 18 | 15 | 10 | | | |
| E97 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 61 | 7 | 14 | 18 | 14 | 8 | | | |
| E98 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 49 | 10 | 10 | 9 | 10 | 10 | | | |
| E99 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 50 | 11 | 9 | 10 | 10 | 10 | | |
| E100 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 53 | 10 | 11 | 12 | 10 | 10 | | |
| E101 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 47 | 9 | 9 | 12 | 9 | 8 | | |
| E102 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 54 | 10 | 11 | 12 | 11 | 10 | | |
| E103 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 59 | 11 | 13 | 12 | 11 | 12 | | |
| E104 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 52 | 9 | 11 | 12 | 10 | 10 | | |
| E105 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 53 | 10 | 11 | 12 | 10 | 10 | | |
| E106 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 47 | 9 | 9 | 12 | 9 | 8 | | |
| E107 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 54 | 10 | 11 | 12 | 11 | 10 | | |
| E108 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 59 | 11 | 13 | 12 | 11 | 12 | | |
| E109 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 52 | 9 | 11 | 12 | 10 | 10 | | |
| E110 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 63 | 8 | 14 | 18 | 14 | 9 | |
| E111 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 68 | 9 | 16 | 18 | 15 | 10 |
| E112 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 61 | 7 | 14 | 18 | 14 | 8 | |
| E113 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 49 | 10 | 10 | 9 | 10 | 10 | | |
| E114 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 50 | 11 | 9 | 10 | 10 | 10 | | |
| E115 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 53 | 10 | 11 | 12 | 10 | 10 | | |
| E116 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 47 | 9 | 9 | 12 | 9 | 8 | | |
| E117 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 54 | 10 | 11 | 12 | 11 | 10 | | |
| E118 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 59 | 11 | 13 | 12 | 11 | 12 | | |
| E119 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 52 | 9 | 11 | 12 | 10 | 10 | | |
| E120 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 64 | 10 | 11 | 12 | 14 | 17 | | |
| E121 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 52 | 9 | 9 | 12 | 10 | 12 | | |
| E122 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 65 | 10 | 11 | 12 | 13 | 19 | | |
| E123 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 61 | 11 | 13 | 12 | 11 | 14 | | |
| E124 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 55 | 9 | 11 | 12 | 11 | 12 | | |
| E125 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 73 | 8 | 14 | 18 | 18 | 15 | |
| E126 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 79 | 9 | 16 | 18 | 19 | 17 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|
| E127 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 76 | 7 | 14 | 18 | 18 | 19 | | |
| E128 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 59 | 10 | 10 | 9 | 12 | 18 | | |
| E129 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 62 | 11 | 9 | 10 | 11 | 21 | | |
| E130 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 60 | 10 | 11 | 12 | 12 | 15 |
| E131 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 55 | 9 | 9 | 12 | 11 | 14 |
| E132 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 69 | 10 | 11 | 12 | 14 | 22 |
| E133 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 69 | 11 | 13 | 12 | 13 | 20 |
| E134 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 59 | 9 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| E135 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 91 | 18 | 17 | 18 | 19 | 19 |
| E136 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 97 | 16 | 20 | 21 | 20 | 20 |
| E137 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 95 | 18 | 18 | 19 | 19 | 21 |
| E138 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 91 | 18 | 19 | 18 | 17 | 19 |
| E139 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 92 | 17 | 20 | 16 | 19 | 20 |
| E140 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 92 | 16 | 18 | 18 | 21 | 19 | |
| E141 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 93 | 17 | 18 | 19 | 19 | 20 | |
| E142 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 94 | 18 | 20 | 19 | 17 | 20 | |
| E143 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 90 | 16 | 18 | 20 | 18 | 18 | |
| E144 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 96 | 19 | 21 | 20 | 16 | 20 |
| E145 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 97 | 18 | 23 | 21 | 16 | 19 | |
| E146 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 91 | 17 | 18 | 19 | 18 | 19 | |
| E147 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 97 | 18 | 21 | 20 | 17 | 21 |
| E148 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 95 | 18 | 21 | 20 | 16 | 20 | |
| E149 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 95 | 18 | 20 | 18 | 20 | 19 | |
| E150 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 53 | 10 | 11 | 12 | 10 | 10 |
| E151 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 47 | 9 | 9 | 12 | 9 | 8 | |
| E152 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 54 | 10 | 11 | 12 | 11 | 10 |
| E153 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 59 | 11 | 13 | 12 | 11 | 12 |
| E154 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 52 | 9 | 11 | 12 | 10 | 10 |
| E155 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 63 | 8 | 14 | 18 | 14 | 9 |
| E156 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 68 | 9 | 16 | 18 | 15 | 10 |
| E157 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 61 | 7 | 14 | 18 | 14 | 8 |
| E158 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 49 | 10 | 10 | 9 | 10 | 10 |
| E159 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 50 | 11 | 9 | 10 | 10 | 10 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|
| E160 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 53 | 10 | 11 | 12 | 10 | 10 |
| E161 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 47 | 9 | 9 | 12 | 9 | 8 |
| E162 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 54 | 10 | 11 | 12 | 11 | 10 | |
| E163 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 59 | 11 | 13 | 12 | 11 | 12 |
| E164 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 52 | 9 | 11 | 12 | 10 | 10 |
| E165 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 88 | 15 | 19 | 18 | 18 | 18 |
| E166 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 73 | 20 | 16 | 11 | 10 | 16 |
| E167 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 86 | 18 | 16 | 16 | 18 | 18 |
| E168 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 53 | 10 | 11 | 12 | 10 | 10 |
| E169 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 47 | 9 | 9 | 12 | 9 | 8 |
| E170 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 54 | 10 | 11 | 12 | 11 | 10 |
| E171 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 59 | 11 | 13 | 12 | 11 | 12 |
| E172 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 52 | 9 | 11 | 12 | 10 | 10 |
| E173 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 63 | 8 | 14 | 18 | 14 | 9 |
| E174 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 68 | 9 | 16 | 18 | 15 | 10 |
| E175 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 61 | 7 | 14 | 18 | 14 | 8 | |
| E176 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 49 | 10 | 10 | 9 | 10 | 10 |
| E177 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 50 | 11 | 9 | 10 | 10 | 10 |
| E178 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 53 | 10 | 11 | 12 | 10 | 10 |
| E179 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 47 | 9 | 9 | 12 | 9 | 8 |
| E180 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 54 | 10 | 11 | 12 | 11 | 10 |
| E181 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 59 | 11 | 13 | 12 | 11 | 12 |
| E182 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 52 | 9 | 11 | 12 | 10 | 10 |

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Maritza Yovana Gómez Donayre, identificada con D.N.I. N.º xxxxxx, estudiante del Programa Académico de Doctorado con mención en Doctor en Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad Alas Peruanas, con tesis titulada: “Dominio del idioma inglés y calidad de los servicios turísticos en la provincia de Ica”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Alas Peruanas.

Lugar y fecha: Ica, febrero de 2018

Maritza Yovana Gómez Donayre

