



## FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS

### GRADO EN TURISMO

#### **El nivel de inglés de los servicios turísticos en Sevilla**

Trabajo Fin de Grado presentado por Han Mo, siendo el tutor del mismo el profesor Esaúl Ruiz Narbona.

Vº. Bº. del Tutor/a/es/as:

Alumno/a:

D. Esaúl Ruiz Narbona

Dña. Han Mo

Sevilla. Mayo de 2023



**GRADO EN TURISMO  
FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS**

**TRABAJO FIN DE GRADO  
CURSO ACADÉMICO [2022-2023]**

TÍTULO:

**El nivel de inglés de los servicios turísticos en Sevilla**

AUTOR:

**HAN MO**

TUTOR:

**DR. D. ESAÚL RUIZ NARBONA**

DEPARTAMENTO:

**FILOLOGÍA INGLESA**

ÁREA DE CONOCIMIENTO:

**FILOLOGÍA INGLESA**

RESUMEN:

El objetivo de este trabajo es examinar la posición de Sevilla en el mercado turístico y el nivel de sus servicios en lengua inglesa. En primer lugar, se presenta la importancia de Sevilla en la industria turística y el lugar que ocupa el inglés en la comunicación global. Sobre esta base, el artículo utiliza el método del cuestionario, con 128 cuestionarios válidos. A continuación, se analizan estadísticamente los datos recogidos y se exploran la situación actual y los problemas del nivel de los servicios de inglés en Sevilla. Por último, el documento formula recomendaciones para mejorar el nivel de los servicios de lengua inglesa en Sevilla con el fin de hacer frente a los retos del mercado turístico. A través de este estudio, se espera proporcionar valiosas referencias y directrices para mejorar el nivel de desarrollo y la calidad del servicio de la industria turística de Sevilla.

PALABRAS CLAVE:

Sevilla; Servicios en inglés; Sugerencias de mejora; Mercado Turístico; Turistas.

## ÍNDICE

<b>1 INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1 INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA RELEVANCIA DE TEMA ELEGIDO	1
1.2 TEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.3 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	2
<b>2 SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS EN INGLÉS EN SEVILLA</b>	<b>3</b>
2.1 SEVILLA COMO UNA CIUDAD TURÍSTICA	3
2.2 SERVICIOS EN INGLÉS EN EL SECTOR TURÍSTICO	4
2.3 EL NIVEL DE INGLÉS EN SEVILLA	5
<b>3 METODOLOGÍA</b>	<b>7</b>
3.1 METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	7
3.2 PROCESO DE RECOLECCIÓN DE LOS CUESTIONARIOS	7
3.3 DISEÑO DEL CUESTIONARIO	8
<b>4 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO</b>	<b>13</b>
4.1 SITUACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS EN INGLÉS EN SEVILLA	13
4.2 DEMOGRAFÍA DE LOS ENCUESTADOS	13
4.2.1 Según la edad	13
4.2.2 Según la nacionalidad	15
4.2.3 Según el nivel educativo	17
4.2.4 Según el inglés como lengua materna	17
4.2.5 Según el nivel de inglés y español	18
4.3 SERVICIOS EN INGLÉS EN DIFERENTES DEPARTAMENTOS TURÍSTICOS	19
4.3.1 Señalización turística	19
4.3.2 Restaurantes	20
4.3.3 Farmacia o médico	21
4.3.4 Supermercados y tiendas de comestibles	22
4.3.5 Transporte	22
4.3.6 Visita guiada por el lugar	23
4.3.7 Alojamiento turístico	24
4.4 ACTITUD DE LAS PERSONAS LOCALES	24
4.5 DIFICULTADES Y SUGERENCIAS DE MEJORA EN EL USO DEL INGLÉS DE LAS PERSONAS LOCALES DE SEVILLA	25
<b>5 EVALUACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>27</b>
5.1 EXPLICACIÓN SOBRE LOS RESULTADOS	27
5.1.1 Opinión general	27
5.1.2 Según la demografía de los encuestados	27
5.1.3 Según diferentes departamentos turísticos	28
5.1.4 Según la actitud de las personas locales	29
5.1.5 Dificultades específicas en las respuestas de los turistas	29
5.2 CONSEJOS SOBRE CÓMO MEJORAR LOS SERVICIOS EN INGLÉS EN SEVILLA	29
<b>6 CONCLUSIONES</b>	<b>31</b>

# 1 INTRODUCCIÓN

## 1.1 INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA RELEVANCIA DE TEMA ELEGIDO

El inglés es una de las lenguas más importantes del mundo y hay muchas razones por las que es tan importante. En primer lugar, el inglés es una de las lenguas más habladas del mundo. Tiene unos 400 millones de hablantes nativos en todo el mundo, sólo superado por el mandarín y el español. Sin embargo, también es la segunda lengua más extendida. Como resultado, cuando se combinan los hablantes nativos y no nativos de inglés, se reconoce como el idioma más hablado en todo el mundo. De hecho, el inglés está reconocido como lengua oficial en un total de 67 países diferentes, así como en 27 entidades no soberanas. Además, es una de las principales lenguas de negocios, así como la lengua oficial de varias de las instituciones más importantes del mundo, como las Naciones Unidas, la OTAN y la Unión Europea (Rao, 2019).

Con la globalización, la importancia del inglés es cada vez mayor. La globalización ha hecho que la comunicación y el intercambio entre personas en los ámbitos económico, cultural, social y político sean más frecuentes y comunes. En este contexto, el inglés se ha convertido en una lengua hablada en todo el mundo y en una importante herramienta de comunicación. Como consecuencia, el inglés ha adquirido cada vez más importancia no sólo en los negocios y la ciencia, sino también en los servicios, la cultura y el ocio.

El impacto de la globalización en la industria turística también ha hecho que el inglés sea cada vez más importante en el sector de los servicios turísticos. El turismo es una de las mayores industrias del mundo y crea muchas oportunidades de crecimiento económico y empleo. Debido al carácter internacional del turismo, el inglés se ha convertido en la lengua franca del sector de los servicios turísticos. Ya sea en hoteles, restaurantes, agencias de viajes o atracciones, la mayor parte del personal de servicio necesita utilizar el inglés para comunicarse con los turistas. La importancia del inglés en los servicios turísticos es, por tanto, vital.

En resumen, el inglés es cada vez más importante debido a la globalización. Asimismo, su importancia en el sector turístico sigue en aumento. Por lo tanto, aprender y dominar el inglés es cada vez más importante tanto para las carreras personales como para el desarrollo nacional.

## 1.2 TEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Con el auge de la globalización, el inglés se ha convertido en la lengua de comunicación internacional y los negocios. Muchas ciudades de todo el mundo están intentando ser más amigables con el inglés, sobre todo porque muchas ciudades tienen el turismo como principal industria y necesitan recibir a numerosos huéspedes de distintos países. Sin embargo, el problema del uso del inglés sigue existiendo, en este trabajo se plantea la siguiente: *Is Seville an English-friendly city?* Para decir si Sevilla es una ciudad accesible para hablantes de inglés, primero debemos explicar qué entendemos por esta idea.

El concepto de "English-friendly city" surgió en respuesta a la creciente importancia del inglés como lengua global, sobre todo en los ámbitos del turismo, los negocios y los intercambios internacionales. Una ciudad "English-friendly" es aquella que se

esfuerzo por ofrecer un entorno acogedor e integrador a los visitantes anglófonos, centrándose en mejorar la experiencia del visitante y fomentar el entendimiento intercultural, así como el acceso a servicios y comodidades. Esto puede incluir señalización, menús e información en inglés, y personal local que pueda comunicarse eficazmente en inglés. El objetivo de convertirse en una " English-friendly city " es mejorar la comunicación y la accesibilidad para los visitantes anglófonos, aumentar la competitividad global de la ciudad y promover un intercambio intercultural positivo.

### **1.3 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

El principal objetivo de este trabajo de investigación es evaluar si Sevilla tiene lo necesario para ser calificada como una ciudad English-friendly prestando atención al nivel de inglés de diversos servicios turísticos, como el transporte, restauración, etc. En concreto, la investigación explorará las siguientes cuestiones:

¿Cuál es el entorno general de la lengua inglesa en Sevilla? ¿Existen recursos en inglés como señales en inglés, información en inglés, guías en inglés, etc.?

¿Cuál es el nivel de servicio en Sevilla? ¿Pueden las industrias de servicios como el turismo y la restauración ofrecer servicios en inglés?

¿Cuál es el intercambio cultural en Sevilla? ¿Saben los residentes locales comunicarse en inglés y cuál es su actitud hacia los turistas anglófonos?

¿Cómo es el transporte en Sevilla? ¿Las señales en inglés guían sin problemas a los visitantes anglófonos?

Al investigar estas cuestiones, se puede obtener una comprensión más completa del potencial de Sevilla como ciudad turística para convertirse en una ciudad anglófona, y se pueden hacer recomendaciones y mejoras para atraer a más turistas anglófonos y promover el turismo en Sevilla.

## 2 SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS EN INGLÉS EN SEVILLA

### 2.1 SEVILLA COMO UNA CIUDAD TURÍSTICA

Sevilla es la cuarta ciudad más grande de España. Está situada a orillas del Guadalquivir y es la capital de la comunidad autónoma española de Andalucía y de la provincia de Sevilla. Con una población de 681.998 habitantes en 2022 (Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía, 2023), la ciudad es el centro artístico, cultural y financiero del sur de España.

Sevilla es una ciudad emblemática que ha sido un importante nudo de transportes y centro comercial desde la antigüedad, con una historia y un patrimonio cultural propios y únicos. Su historia se remonta al periodo ibérico en el siglo VIII a.C. Su patrimonio artístico va desde los mosaicos del periodo romano, pasando por el periodo islámico con monumentos como el Real Alcázar o la Torre del Oro y siguiendo con la imponente Catedral de estilo gótico. Asimismo, Sevilla es la cuna de grandes artistas del Barroco como Velázquez o Murillo y tiene a su vez maravillosos exponentes arquitectónicos en los edificios construidos con motivo de la Exposición Universal de 1929.

La ilustre historia de Sevilla abarca miles de años, con importantes lugares y aportaciones desde las civilizaciones antiguas hasta la sociedad moderna (Morales Padrón, 1978). Muchos de estos recursos turísticos históricos y culturales también están incluidos en la Lista del Patrimonio Mundial de la UNESCO, como por ejemplo la Catedral de Sevilla y el Archivo de Indias (González-Sicilia, 2011).

Además de los recursos turísticos históricos mencionados, Sevilla también es rica en recursos culturales y festivos, como la solemne y sagrada Semana Santa, la colorida Feria de Abril, la animada danza flamenca, o los dos famosos equipos de fútbol. Todas estas actividades ofrecen al visitante una experiencia turística única e inolvidable.

Sevilla también abre el apetito de los visitantes con su gastronomía: el rabo de toro tiene un sabor único, como el bacalao con tomate. También podemos encontrar los sabrosos huevos a la flamenca, y el cazón en adobo, crujiente por fuera y tierno por dentro. En definitiva, Sevilla tiene una cultura gastronómica rica y variada y muchos platos sólo se pueden aquí en su forma más auténtica. Tanto si se trata de la cocina tradicional local como de la nueva cocina creativa, merece la pena una visita para descubrirlos todos (Alonso Sobrado, 2017).

Las insustituibles experiencias culturales, históricas y turísticas de Sevilla son la razón de su vitalidad en la era post-pandémica. Con muy buen pulso, Sevilla ha recuperado en 2022 el 95% del turismo que visitó la ciudad en el año 2019, el mejor de la historia desde que hay estadísticas (Parejo, 2023).

Según el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo el 2 de febrero de 2023, en 2022 visitaron España un total de 71,6 millones de turistas internacionales que realizaron un gasto de 87.061 millones de euros, un 86% y 95%, respectivamente respecto al año 2019. La estancia media de estos viajeros en nuestro país fue de 7,5 días en 2022, superando los 7,1 días de 2019 (Mincotur, 2023).

Consideremos ahora la situación turística de Sevilla desde tres perspectivas: el mundo, Europa y España. Desde una perspectiva global, Sevilla goza de gran prestigio en el mundo del turismo como importante representante del patrimonio histórico y cultural español. Según el New York Times, Sevilla ha sido catalogada como

uno de los "52 lugares que hay que visitar en el mundo" (Yuan, 2018). En la guía de viaje Lonely Planet, Sevilla fue nombrada como la mejor ciudad del mundo para visitar en 2018 (Roden, 2018.). Además, según TripAdvisor, Sevilla cuenta con algunas de las atracciones turísticas más relevantes del mundo, y está considerada uno de los "mejores destinos turísticos" (Trip Advisor Sevilla, 2023).

Desde una perspectiva europea, España es uno de los destinos turísticos más populares de Europa, según los datos publicados por el Consejo Europeo de Turismo (European Travel Commission, 2021). Además, el patrimonio cultural y artístico de Sevilla ha recibido mucha atención por parte de los viajeros europeos, con lugares como la Catedral de Sevilla, el Palacio de Génova y la Plaza de España como incentivo principal para un gran número de visitantes.

Desde la propia España, la posición de Sevilla como la cuarta ciudad más grande del país y una de las ciudades turísticas más populares, puede considerarse muy importante en la industria turística del país. Según el sector turístico español, ha habido 1.146.098 pernoctaciones en la provincia de Sevilla, registrándose 631.161 viajeros alojados en 2022 (Rocha, 2023). Además, Sevilla es uno de los centros culturales y artísticos más importantes de España, con numerosos museos, galerías de arte y eventos culturales que atraen a un gran número de visitantes.

En resumen, Sevilla es una ciudad turística muy importante en el mundo, en Europa y en España, y goza de un gran reconocimiento en todos los sentidos. Su patrimonio cultural e histórico, su gastronomía, su arte y su estilo arquitectónico atraen a un gran número de visitantes que vienen a conocerla y experimentarla.

## **2.2 SERVICIOS EN INGLÉS EN EL SECTOR TURÍSTICO**

El inglés es uno de los idiomas más hablados del mundo y es usado como lengua extranjera por personas de todo el globo, lo que lo hace insustituible en muchas industrias, especialmente en el sector servicios. Muchos destinos, atracciones y hoteles utilizan el inglés como lengua oficial o principal de presentación y servicio, por lo que los turistas necesitan tener conocimientos básicos de vocabulario y gramática inglesa para comunicarse con los lugareños durante sus viajes. Los trabajadores de la industria turística también deben tener los conocimientos de inglés adecuados para ofrecer un mejor servicio a los turistas.

La importancia del inglés en la industria turística radica en cinco áreas: comunicación, hospitalidad, servicios de guía turístico, promoción turística y transporte. En la industria turística, el inglés se utiliza principalmente para la comunicación entre los turistas y los profesionales del turismo, que necesitan dominar la lengua inglesa para facilitar información a los turistas, responder a sus preguntas, prestar servicios a los turistas, etc. El inglés lo utilizan los recepcionistas para hacer el *check-in* y el *check-out*, y el personal del servicio de habitaciones para comunicarse con los visitantes, hacer la limpieza y cambiar el interior de las habitaciones según sea necesario.

El inglés también es esencial en las visitas guiadas, especialmente en una ciudad tan rica en historia y cultura como Sevilla. Los guías deben dominar el inglés para poder ofrecer información sobre la cultura, la historia y los lugares de interés locales y responder a las preguntas de los visitantes.

Los requisitos lingüísticos para la promoción turística son aún más evidentes, ya que el inglés es esencial en la promoción turística, por ejemplo, en los folletos de las atracciones turísticas, las páginas web de turismo y la publicidad turística.

El transporte es también una parte importante de la industria turística. El personal de transportes públicos como taxis y autobuses necesita dominar el inglés para poder comunicarse con los visitantes internacionales y prestarles servicio.

En conclusión, el inglés se utiliza mucho en el sector turístico y la capacidad del personal turístico de una ciudad para utilizarlo con soltura y prestar servicios eficaces en inglés es esencial para mejorar la satisfacción de los turistas, promover el turismo, aumentar las oportunidades de empleo y facilitar el intercambio internacional (Zahedpisheh et al., 2017).

Esta situación nos hace plantearnos cuáles son los factores que influyen en el nivel de inglés de una ciudad. Los principales factores son el nivel educativo, el desarrollo económico, la aceptación cultural y el apoyo político. En primer lugar, el nivel de desarrollo económico es el factor más básico. La base económica determina la superestructura y en una ciudad con un alto nivel de desarrollo económico es más probable que la gente esté expuesta al comercio internacional, a intercambios culturales como el turismo y, por tanto, el uso del inglés será más habitual. El factor más directo es el nivel de educación. En una ciudad no anglófona, la forma más directa y eficaz de mejorar el nivel general de inglés es aumentar la disponibilidad de educación en inglés. Esto puede conseguirse invirtiendo en recursos educativos, fomentando la enseñanza del inglés y promoviendo la cultura anglosajona. El último punto es la aceptación cultural. Algunas ciudades con un fuerte patrimonio cultural tienen suficiente confianza en sí mismas como para centrarse en aprender y transmitir su propia cultura, lo que lleva a descuidar el aprendizaje del inglés.

### **2.3 EL NIVEL DE INGLÉS EN SEVILLA**

Según el EF English Proficiency Index 2022, España tiene una puntuación global en inglés de 545, ocupando el puesto 33 de 111 países y territorios, lo que está en la media, pero es baja en comparación con otros países europeos.

Entre las ciudades españolas, Sevilla obtuvo 546 puntos, lo que supone una mejora respecto a las cifras de años anteriores, aunque se considera baja (EF English Proficiency Index, 2022). Aunque Sevilla es una ciudad cosmopolita con muchos centros de enseñanza superior e internacional, así como instituciones de lengua inglesa, el inglés sigue siendo una lengua extranjera para la población hispanohablante. Aunque en algunas universidades el inglés es una asignatura obligatoria en algunas disciplinas, la mayoría de los alumnos estudian inglés sólo para aprobar los exámenes y, por lo tanto, no tienen un nivel alto de inglés (Elblogdeidiomas.es, 2021).

Sin embargo, a pesar del relativamente bajo nivel de inglés en Sevilla, cada vez más personas han empezado a valorar el aprendizaje del inglés, y con el desarrollo del turismo en Sevilla y la creciente globalización, cada vez más organizaciones y turistas internacionales vienen a Sevilla, y el uso del inglés será cada vez más común si continúa esta tendencia. Como resultado, es de esperar que el nivel de inglés en Sevilla sea cada vez mejor en el futuro.





## **3 METODOLOGÍA**

### **3.1 METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para conocer de primera mano lo que opinan los visitantes de distintos países sobre los servicios de inglés en Sevilla, opté por utilizar un cuestionario como método de obtención de datos. Como trabajaba como becaria en el Palacio de la Condesa de Lebrija, un museo privado, y mi trabajo consistía en dirigir una visita guiada por toda la colección privada de la primera planta, todos los días tenía muchas oportunidades de conocer a visitantes de Sevilla de muchos países diferentes. Después de cada charla, pregunté a mis invitados si deseaban rellenar mi cuestionario. También envié los cuestionarios a amigos que ya han visitado Sevilla. Hay otras razones por las que elegí un cuestionario como método de recogida de datos, principalmente por su eficacia, anonimato, diversidad, comparabilidad y facilidad de análisis de todos los países.

Utilizo el cuestionario de Google como herramienta de encuesta porque puede enviarse a varios encuestados a la vez o ser cumplimentado por muchas personas, lo que ahorra tiempo y costes. Además, las preguntas están estandarizadas, por lo que se puede recopilar una gran cantidad de datos de forma rápida y precisa. El anonimato es un factor clave para proteger la identidad de los visitantes, lo que facilita que expresen libremente sus opiniones y puntos de vista, logrando así datos realistas y objetivos. La diversidad se refleja en los distintos tipos de preguntas utilizadas en el cuestionario. He diseñado preguntas abiertas, cerradas y de opción múltiple para abarcar una amplia gama de temas, proporcionando así un conjunto de datos más rico. La comparabilidad reside en el hecho de que el cuestionario utiliza preguntas estandarizadas y que todos los encuestados responden a las mismas preguntas, lo que facilita la comparación de similitudes y diferencias en los resultados y la obtención de conclusiones más precisas. Además, el cuestionario de Google puede convertirse fácilmente en formas numéricas y gráficas, lo que facilita el análisis.

### **3.2 PROCESO DE RECOLECCIÓN DE LOS CUESTIONARIOS**

En este estudio de investigación el uso de cuestionarios para la recogida de datos puede desglosarse en seis pasos. Diseño del cuestionario, creación del cuestionario, selección de los encuestados, distribución del cuestionario, recogida del cuestionario e introducción de los datos.

El diseño del cuestionario se explicará detalladamente en la sección siguiente, al igual que las ideas en las que se basa el diseño de las preguntas que contiene. Esta sección presenta las preguntas del cuestionario principalmente en términos de dificultad. El cuestionario de Google se creó utilizando las preguntas diseñadas en el paso anterior. El diseño, el tipo de letra y los colores del cuestionario de Google son fáciles de entender y no causan confusión ni malentendidos. En cuanto a la elección de los encuestados, estaba limitada por mis prácticas y mi jefe de estudios, y elegí a un grupo de personas que visitaron el museo Palacio de la Condesa de Lebrija donde realicé mis prácticas y a mis amigos o compañeros de clase que sabía que habían visitado Sevilla con anterioridad. Los cuestionarios fueron distribuidos en su mayoría cara a cara mediante el escaneo de códigos QR o a través de las redes sociales, siendo ambas opciones las más rápidas y eficientes para mí. El proceso de recogida de los cuestionarios se realizó a través del sistema de cuestionarios de Google, y en cuanto los encuestados enviaron los cuestionarios, se cargaron los resultados y se completó la introducción de datos.

### 3.3 DISEÑO DEL CUESTIONARIO

Una vez decidido el método de recogida de datos, era el momento de empezar a diseñar las preguntas que se incluirían en el cuestionario.

He diseñado un total de 20 preguntas y a continuación repasaré cada una de ellas para explicar mi filosofía y las razones del diseño.

#### 1. Age

Establecí esta pregunta como obligatoria porque conocer la distribución por edades de los encuestados me permitiría estudiar si existen diferencias en las percepciones y actitudes sobre el dominio de la lengua inglesa entre los distintos grupos de edad, así como en las actitudes de los distintos grupos de edad hacia la aceptación de nuevas culturas por parte de los turistas. Dividí la edad en seis niveles: menos de 18 años, 18-25, 26-35, 36-45 años, 46-60 años y más de 60 años.

#### 2. Country of origin

Esta pregunta era obligatoria. Todos los países del mundo eran seleccionables. Para un estudio sobre el dominio del inglés en una ciudad, la nacionalidad del encuestado puede dar información interesante sobre el idioma, la cultura y la experiencia social. Los visitantes de distintas nacionalidades tienen culturas y bases lingüísticas diferentes, por lo que tendrán necesidades distintas de servicios en inglés. Una vez se disponga de esta información, se podrán analizar las necesidades de los turistas de distintas nacionalidades para ofrecer mejores servicios y orientar mejor a los proveedores de servicios en inglés para el turismo urbano. Comparando estas diferencias, podremos analizar la demanda del mercado y no sólo mejorar el servicio, sino también elaborar mejores estrategias de marketing y promoción.

#### 3. Educational level

He dividido las respuestas a esta pregunta en cinco niveles de educación: Primary school, Secondary school, Professional school, University BA/BS, y MA/PhD. Las respuestas a esta pregunta son opcionales, ya que algunos visitantes no desean revelar sus cualificaciones académicas. Al conocer el nivel de estudios de los visitantes, podemos ver el nivel cultural y de conocimientos de los visitantes. Los encuestados con distintos niveles de educación pueden tener distintos niveles de inglés y necesidades de servicios, y sus evaluaciones y experiencias de los servicios en inglés pueden diferir. Por ejemplo, los visitantes de países no anglófonos con estudios superiores pueden tener un nivel de inglés más alto, mientras que los visitantes de países no anglófonos sin estudios superiores pueden carecer de conocimientos de inglés. A través de sus diferentes necesidades y experiencias de los servicios en inglés, podemos analizar la demanda del mercado y ofrecer orientaciones para mejorar los servicios turísticos en inglés en la ciudad, así como proporcionar mejores estrategias de marketing y promoción a los responsables de la toma de decisiones sobre los servicios.

#### 4. Professional area

He establecido esta pregunta como respuesta obligatoria, pero no hay opción de editar la respuesta por parte del encuestado. Creo que este tipo de configuración de las respuestas nos permitirá obtener más información sobre las profesiones de los turistas y poder obtener respuestas más ricas sobre sus profesiones. Por ejemplo, los visitantes que se dedican a profesiones relacionadas con la historia y la cultura tendrán una mayor demanda de servicios en inglés y querrán adquirir más

conocimientos profesionales a través de los servicios en inglés de la atracción turística, por lo que la expresión del inglés profesional adquiere aquí una gran importancia. Un visitante de negocios, por su parte, puede requerir un nivel de inglés superior al de un visitante cuyo principal objetivo es el ocio, ya que sus propias exigencias profesionales le llevan a requerir servicios más específicos.

El estudio de las ocupaciones de los encuestados puede ayudarnos a comprender mejor sus necesidades y facilitarnos la evaluación de las diferencias en los niveles de servicio.

#### 5. Native language(s)

Un dato de especial relevancia a la hora de saber cómo valoran los turistas el nivel de inglés de una ciudad, es su lengua materna. Por lo tanto, esta pregunta es obligatoria y la respuesta se puede editar libremente. Conociendo la lengua materna de los encuestados podemos analizar en qué medida entienden y utilizan el inglés las personas que tienen como lengua materna diferentes idiomas, y en qué medida demandan servicios en inglés. Por ejemplo, si los resultados de la encuesta muestran que hay un gran número de encuestados cuya lengua materna no es el inglés y que demandan servicios en inglés, los proveedores de servicios en inglés para el turismo urbano pueden plantearse añadir soporte multilingüe a sus servicios. Mientras que, si el inglés es la lengua nativa, su demanda de servicios en inglés puede ser mayor y su aproximación al uso del inglés más exigente. Solo podremos mejorar los servicios en inglés en Sevilla si comprendemos las necesidades de los visitantes que hablan distintas lenguas. Además, combinando el idioma nativo con los resultados anteriores de edad, ocupación y nivel de educación, podemos aprender más sobre el contexto y podemos profundizar en el impacto del nivel de servicio de inglés en diferentes personas, por ejemplo, si un visitante es de una comunidad multicultural, podemos dibujar una imagen de las necesidades del cliente y así entender mejor las necesidades y características de los diferentes grupos culturales de la comunidad.

#### 6. Overall, how do you rate the level of English in Seville?

Utilicé una tabla lineal para formular esta pregunta obligatoria, que se dividía en seis niveles de puntuación, representados por seis números 012345, siendo 0 muy inadecuado y 5 perfecto. El objetivo de esta pregunta era conocer la valoración que los visitantes hacían de los servicios de inglés en Sevilla de forma general.

#### 7. Level of English

He establecido esta pregunta como obligatoria y la he dividido en tres niveles, LOW (I don't speak English./I know some basic words.), INTERMEDIATE ( I can communicate in everyday situations.), ADVANCED ( I am a fluent speaker./ I am a native speaker.). Esta pregunta es obligatoria porque es muy importante para los resultados de todo el cuestionario.

El motivo de dividir las respuestas en tres niveles fue orientar mejor el nivel de inglés de los visitantes. Si simplemente se preguntara "¿Qué nivel de inglés tiene?" el encuestado podría responder "bueno" o "malo", lo que no aportaría suficiente información. Sin embargo, categorizar el nivel de inglés en tres niveles ofrece una imagen más precisa del nivel de inglés de los encuestados y permite evaluar mejor la calidad de los servicios de inglés en el turismo de Sevilla. Además, al categorizar el nivel de inglés de los encuestados en tres niveles, es posible identificar mejor qué servicios deben mejorarse para satisfacer mejor las necesidades de los encuestados con diferentes niveles de inglés. Por ejemplo, si muchos encuestados de nivel

principiante afirman tener dificultades para entender los servicios en inglés, será necesario ofrecer más servicios de traducción e interpretación.

#### 8. Level of Spanish

Del mismo modo, he dividido el nivel de español en tres niveles para que los encuestados puedan elegir, son: LOW (I don't speak Spanish./I know some basic words.), INTERMEDIATE ( I can communicate in everyday situations.), ADVANCED ( I am a fluent speaker./ I am a native speaker.).

Conocer el nivel de español hablado por los encuestados era importante para evaluar los resultados finales del nivel de servicio en inglés para el turismo en Sevilla, ya que puede influir su capacidad de comunicación, pues podrían recurrir al español. La encuesta incluye también a hablantes nativos del español, ya que su percepción con respecto a los servicios en inglés puede ofrecer un interesante punto de contraste con respecto a los turistas mayoritariamente anglófonos o hablantes de otras lenguas.

#### 9. Length of stay

Las opciones para esta pregunta se dividieron en cuatro duraciones diferentes: uno o dos días, menos de cinco días, aproximadamente una semana y más de una semana. El número de días que un visitante permanece en la ciudad es de gran importancia para investigar su opinión sobre el nivel de los servicios de inglés en Sevilla, ya que la duración de la estancia de un visitante tiene un impacto directo en su experiencia en la ciudad y en su impresión de la misma.

Si un visitante sólo permanece en una ciudad durante un corto periodo de tiempo, sus necesidades pueden diferir de las de los visitantes que permanecen más tiempo. Puede que estén de paso y se limiten a visitar las principales atracciones de la ciudad y no necesiten conocer la cultura local en mayor profundidad. En consecuencia, su evaluación del nivel de los servicios de lengua inglesa en la ciudad puede estar más centrada en las destrezas básicas de comunicación y en la eficacia a la hora de acceder a la información, que en servicios más avanzados.

Por el contrario, es probable que los visitantes que permanecen más tiempo en la ciudad adquieran un conocimiento más profundo de la cultura y la gente de la ciudad, lo que requiere más comunicación e interacción, y es probable que su demanda de servicios de lengua inglesa sea mayor. Por tanto, conocer la duración de la estancia de los visitantes puede ayudar a los encuestadores a evaluar con mayor precisión el nivel de los servicios de lengua inglesa en la ciudad y ofrecer sugerencias más prácticas para mejorarlos.

#### 10. List other European cities you have visited. How does the level of English proficiency in Seville compares to them? Eg. Much better than XX, Better than XX, As good as XX, Worse than XX, As bad as XX.

En esta pregunta, pedí a los visitantes que compararan el nivel de los servicios de inglés en Sevilla con el de otras ciudades europeas y les di cinco valoraciones a elegir, para que pudieran posicionar los servicios de inglés en Sevilla comparando sus experiencias en varias ciudades europeas con las de Sevilla.

Si el turista percibe que el nivel de los servicios en lengua inglesa en Sevilla es bajo en comparación con otras ciudades, podemos identificar dónde hay carencias en los servicios en lengua inglesa de Sevilla. A continuación, podemos comparar el nivel de servicios en inglés de otras ciudades para comprender las mejores prácticas y experiencias de otras ciudades en cuanto a servicios en inglés, y aprender de ellas

para ofrecer sugerencias y direcciones de mejora para que Sevilla pueda servir mejor a sus visitantes en cuanto al inglés se refiere.

11. Street signs, especially the ones referring to tourist attractions.
12. Restaurants
13. Pharmacy or doctor
14. Grocery shop or supermarket
15. Transportation
16. Tourist attractions, especially the tour guide. Was any tour guide good or bad?
17. Tourist accommodation

De la pregunta 11 a la 17, hice indagaciones detalladas sobre la señalización de las calles, los restaurantes, las farmacias y los médicos, los supermercados y tiendas de comestibles, el transporte público, las atracciones y los guías turísticos, que son los servicios turísticos más utilizados por los turistas. A través de los comentarios de los turistas sobre los distintos tipos de servicios, pudimos identificar los puntos fuertes y débiles de los niveles de servicio en inglés. También es posible comprender las necesidades y expectativas de los turistas en cuanto a los servicios en inglés y conocer sus preferencias.

Para todas las preguntas, excepto la 16, utilicé una tabla lineal para plantear las preguntas obligatorias, que se dividían en seis niveles de puntuación, siendo 0 muy inadecuado y 5 perfecto. La 16 era una pregunta sobre atracciones y guías, por lo que no era posible dar una respuesta general ni poner ejemplos de todas las atracciones. Por lo tanto, opté por hacer la pregunta corta para que los visitantes pudieran dar ejemplos de sus propias experiencias y no se vieran limitados por las únicas opciones disponibles.

También he añadido más subsecciones para los servicios que requieren una clasificación más detallada. Por ejemplo, en el caso de los restaurantes, los he dividido en Cafes and bars, Fast food, Other restaurants. Para el transporte público, lo he dividido en 6 opciones: Bus, Tram, Subway, Taxi, Rent Bikes, Others. Para el alojamiento, he dividido los tipos de alojamiento en cuatro categorías: Hotel, Airbnb, Hostel, Other.

Además, he añadido un espacio en blanco voluntario para COMENTARIOS al final de cada pregunta de la 11 a la 17, excepto en la pregunta 16, en la que la respuesta corta es obligatoria. Dar a los encuestados la oportunidad de expresar libremente sus ideas, opiniones y sugerencias permite a los encuestados expresarse con mayor flexibilidad sin verse limitados por opciones fijas. Esto también puede ayudarnos a comprender la actitud de los encuestados ante esta pregunta, permitiéndonos hacernos una idea más completa de cuáles son los problemas. Además, esto nos permite recoger comentarios inesperados, como opiniones y sugerencias sobre cuestiones ajenas al tema de la encuesta, o experiencias y opiniones personales de los encuestados.

18. What difficulties did you find when using English in Seville?

Esta pregunta se planteó como una respuesta corta y no puse límites a las posibles dificultades encontradas, ya que éstas pueden no limitarse únicamente al vocabulario, la gramática y el acento, sino que también pueden ser una barrera de comunicación debida a diferencias culturales.

Utilizando esta pregunta, podemos recabar información sobre los problemas específicos que encuentran los visitantes al utilizar el inglés en Sevilla, lo que a su vez puede ayudar a mejorar el nivel de los servicios de lengua inglesa en la región con el fin de mejorar la experiencia de los visitantes. Además, al comprender los problemas

específicos que encuentran los turistas al utilizar el inglés, también podemos conocer las deficiencias de la educación y formación en inglés en Sevilla. Por lo tanto, el significado profundo de esta pregunta es proporcionar una comprensión más exhaustiva de los problemas y necesidades reales a los que se enfrentan los turistas cuando utilizan el inglés a nivel local, con el fin de proporcionar mejoras más eficaces a los servicios locales de lengua inglesa.

19. Where does the English in Seville need to be improved? Do you have any suggestions for improvement?

Si la pregunta anterior nos daba una visión indirecta de las partes del servicio de inglés de Sevilla que hay que ajustar, ésta nos da un consejo más visual, más directo. Los comentarios de los visitantes nos dan una información más profunda y completa. Al conocer las necesidades específicas de los visitantes y sus sugerencias de mejora, podemos sugerir mejoras específicas para contribuir a mejorar la calidad de los servicios locales en inglés, aumentando así la satisfacción de los visitantes y la experiencia del viaje.

20. What is the attitude of the local people to English-speaking tourists?

Con esta pregunta concluye el cuestionario, ya que la actitud de la población local hacia los turistas de habla inglesa no es indicativa de su nivel de inglés; el objetivo de esta pregunta es conocer la actitud de la población local hacia el turismo y su aceptación de los turistas extranjeros. Esto ayudará al investigador a comprender si los lugareños consideran importante el nivel de los servicios en lengua inglesa y si están dispuestos a interactuar con los turistas extranjeros y prestarles asistencia y apoyo.

Entender la actitud de la población local hacia los turistas anglófonos puede ayudar a comprender el impacto del nivel de servicios en inglés en el sector turístico. Si la población local tiene una buena actitud hacia los turistas anglófonos, es más probable que éstos vuelvan a elegir Sevilla como destino y recomienden la ciudad a otras personas. Si, por el contrario, la actitud de los sevillanos hacia los turistas anglófonos es mala, es posible que los turistas se sientan decepcionados y no elijan la ciudad como destino, y que publiquen comentarios negativos en las redes sociales, lo que afectaría a la reputación de la ciudad.

## 4 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

### 4.1 SITUACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS EN INGLÉS EN SEVILLA

Se recibieron un total de 128 respuestas del cuestionario sobre el nivel de los servicios de inglés en Sevilla. Según los resultados del cuestionario, el servicio de inglés en Sevilla tiene un nivel medio en opinión de estos turistas, con un 49,2% de respuestas que lo puntúan con 3 sobre 5. Un 26,6% de los visitantes dio una valoración de 4. Solo 10,9% lo puntuó con 2. Siete visitantes (5,5%) dieron una valoración de 1 y solo uno lo valoró con 0.

Estas cifras muestran que el nivel de servicio en inglés en Sevilla no está muy bien valorado, pero tampoco es del todo malo. Este resultado nos muestra que hay margen de mejora en el nivel de inglés de los servicios turísticos. Aunque la puntuación no es muy alta, sigue habiendo una proporción de visitantes que califican el nivel de servicio en inglés como alto. Los comentarios de los visitantes que no han dado una puntuación muy alta pueden ayudar a Sevilla a comprender los puntos fuertes y débiles de sus servicios y mejorar así la calidad de los servicios en inglés de Sevilla.

### 4.2 DEMOGRAFÍA DE LOS ENCUESTADOS

A continuación, haremos un análisis demográfico de los visitantes entrevistados, y recogeré y analizaré estos datos de las respuestas en las áreas de edad, nacionalidad, educación, idioma nativo, nivel de inglés y nivel de español.

#### 4.2.1 Según la edad

1. Age  
(128 条回复)

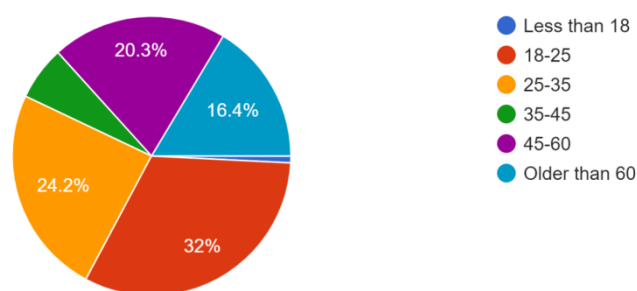


Figura 4.1. Distribución de los encuestados por edades

Fuente: Elaboración propia.

Empezamos nuestro análisis demográfico por la edad. Los 128 visitantes entrevistados se dividieron en seis grupos de edad: menores de 18 años, de 18 a 25 años, de 26 a 35 años, de 36 a 45 años, de 46 a 50 años y mayores de 60 años. El grupo de edad menos numeroso fue el de los menores, con solo un encuestado (0.8%). 41 personas entre 18 y 25 años (32%) respondieron al cuestionario, y 31 personas (24,2%) entre 26 y 35 años, el segundo grupo de edad más numeroso. El tercer grupo fue el de 46 a 60 años, con 26 visitantes (20,3%). El número de visitantes de 60 años o más fue sólo del



16,4%, ligeramente inferior al grupo de 46 a 60 años, con 21 visitantes. El número de visitantes de entre 36 y 45 años fue de sólo ocho visitantes (6.3%).

El grupo de edad de 18 a 25 años valoró el servicio en inglés en Sevilla como medio, con una puntuación media de 3,17. 21 de 41 visitantes dieron una puntuación media de 3. Sin embargo, más visitantes dieron una puntuación baja de 1 o 2 (8) que una puntuación alta de 4 o 5 (4). Por lo general, tenían un título universitario, con un pequeño número de visitantes con un máster o doctorado, así como unos pocos estudiantes de secundaria y formación profesional. La mayoría procedía de China (18 en total), pero también había visitantes de otros países, como Alemania, Bulgaria, Francia, Italia, Marruecos, México, Países Bajos, Ucrania y Rusia. La mayoría tenía un nivel intermedio de inglés y 14 un nivel avanzado. Curiosamente, de las 14 personas con un nivel avanzado de inglés, nueve tenían un nivel avanzado de español y para ellos no había ninguna dificultad para comunicarse en España, pero sólo una persona calificó el servicio de inglés de Sevilla con un 5 sobre 5.

Entre las personas de 26 a 35 años, el nivel general del servicio en inglés en Sevilla fue calificado como medio, con una puntuación media de 3,17. De 31 personas, 13 dieron un 3, 10 dieron un 4 y cuatro dieron la puntuación más alta de 5. Por el lado negativo, una persona dio un 2, dos un 1 y una última 0, el único grupo de edad en que se dio esta puntuación. Los visitantes de este grupo de edad suelen tener un título universitario o superior y todos tienen un nivel intermedio o avanzado de inglés. La mayoría de los visitantes entrevistados no tienen conocimientos de español y su nivel es muy bajo, y sólo unos pocos encuestados de nacionalidad española son hispanohablantes avanzados. Su lengua materna era muy diversa, con una variedad de idiomas como chino, español, francés, alemán, danés, rumano e italiano.

El grupo de encuestados de 36 a 45 años es muy reducido, con ocho personas. Procedían de España, Francia, Estados Unidos, la República Checa y Portugal. La mayoría tenía un nivel muy bajo de español y sólo uno tenía un español avanzado. Por lo general, tenían un nivel de estudios alto, y la mitad de ellos tenía un máster o un doctorado. Este grupo valoró mayoritariamente el nivel de los servicios de inglés en Sevilla como 3-4, con una puntuación media de 3,16, y sólo un visitante checo que tenía un nivel intermedio de inglés y un nivel bajo de español, lo puntuó con 1.

Un total de 26 encuestados de edades comprendidas entre los 46 y los 60 años calificaron el nivel general de los servicios en inglés en Sevilla de bajo a moderado y la mayoría de ellos lo puntuó entre 3 y 4, con una media de 3,14. Curiosamente, todos ellos hablaban algo de inglés o lo dominaban, pero la mayoría no hablaba español. Sólo dos tenían un nivel intermedio de español. Por lo tanto, las puntuaciones dadas para este grupo de edad tienen un mayor valor para esta investigación ya que no están alteradas por el pensamiento o los hábitos de uso de la lengua española. El nivel de estudios alcanzado también era alto, ya que la mayoría tenía un título universitario o superior.

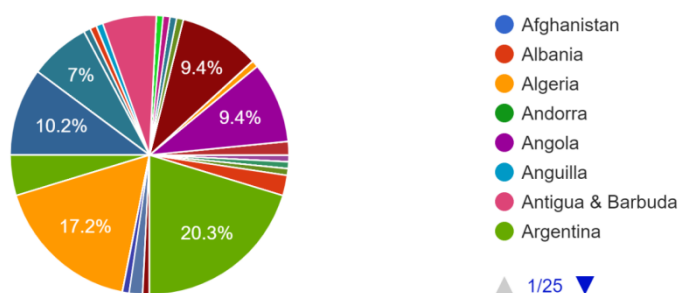
La mayoría de los encuestados mayores de 60 años eran británicos o neerlandeses. La gran mayoría tenía un nivel avanzado de inglés. Solo cuatro indicaron que su inglés no era avanzado. Todos tenían un nivel bajo de español, y sólo dos visitantes indicaron que hablaban algo de español, pero que no lo dominaban, por lo tanto, las valoraciones que dieron fueron muy informativas. Calificaron el servicio de inglés en Sevilla como moderado con una puntuación media de 3,17, en su mayoría 3-4, con sólo una persona que dio la máxima puntuación de 5 y sólo tres personas que dieron una puntuación baja de 1-2. La única persona que dio una puntuación de 5 fue un visitante de Alemania que tenía un alto nivel de inglés y que no hablaba español. La

puntuación de 1 fue dada por un visitante de EE.UU., que también tenía un alto nivel de inglés y no hablaba español.

Finalmente, el único encuestado menor, de China, no habla inglés ni español fluidamente. Durante su viaje a Sevilla de sólo uno o dos días, puntuó con un 3 el servicio de inglés en Sevilla.

#### 4.2.2 Según la nacionalidad

2. Country of origin  
(128 条回复)



**Figura 4.2. Distribución de los encuestados por nacionalidad**

*Fuente: Elaboración propia*

Los participantes en el cuestionario vienen de 24 países diferentes, entre ellos China, España, Inglaterra, Vietnam, Francia, México, Rusia, EE.UU., Bélgica, Italia, Polonia, Ucrania y otros más.

El mayor número de visitantes procedía de China, con 26 visitantes que representaban el 20,3% del total, seguido de Francia, con 22 visitantes que representaban el 17,2% del total. Seguía el Reino Unido, con 13 visitantes que representaban el 10,2% del total, y España, con 12 visitantes, el 9,4% del total. Todas las demás nacionalidades recibieron menos de 10 visitantes. Además, Austria, Bélgica, Bulgaria, Rumanía, Rusia, Polonia, Portugal, Nepal, México, etc. sólo tuvieron un encuestado.

Veamos en primer lugar los turistas chinos que dieron el mayor número de respuestas. La mayoría tenía entre 18 y 25 años, cursaba estudios universitarios y ejercía distintas profesiones. Seis visitantes tenían entre 26 y 35 años y cinco de ellos cursaban un máster o un doctorado, mientras que uno estudiaba una licenciatura. También había un visitante de entre 46 y 60 años y otro menor de 18. El mayor tenía estudios superiores y el más joven era estudiante de grado. Calificaron los servicios de inglés en Sevilla como moderados, con una media de 3,16. La mayoría de los turistas chinos dio una puntuación aceptable de 3; curiosamente, el número de turistas chinos que dieron una puntuación baja de 1-2 fue aproximadamente el mismo que el de los que dieron una puntuación alta de 4-5. La mayoría de ellos tienen un nivel intermedio o superior de inglés y un nivel intermedio o superior de español, y han permanecido en Sevilla durante más de una semana, por lo que tienen un mejor conocimiento de Sevilla que otros turistas.

Pasamos ahora al segundo grupo más numeroso de encuestados, los turistas franceses. En comparación con los turistas chinos, los turistas franceses son mayores y abarcan un rango de edad más amplio, desde los 26 hasta los más de 60 años. Los

turistas franceses otorgaron una puntuación prácticamente idéntica de los servicios en lengua inglesa en Sevilla que los turistas chinos, con una puntuación media de 3,17. En este grupo hubo más visitantes que otorgaron una puntuación más alta de 4, y cuatro turistas que otorgaron la puntuación más alta de 5. Sólo un turista en el tramo inferior otorgó 2 y ninguno un solo punto. Una cuarta parte de ellos tenía un alto nivel de inglés, y cinco de los 22 eran angloparlantes avanzados. Sin embargo, sólo uno de ellos tenía un nivel alto de español. La duración de la estancia en Sevilla fue, en general, corta: sólo dos de los 22 se quedaron más de una semana y la mayoría, unos cinco días. Por tanto, podemos ver que el uso del inglés juega un papel importante en su corta estancia en Sevilla.

Un total de 13 turistas del Reino Unido fueron entrevistados y dieron una puntuación media de 3,16 al nivel de los servicios de inglés en Sevilla, siendo sus puntuaciones sólo de 3 y 4, sin una puntuación máxima de 5 y sin una banda inferior de 1 o 2. En cuanto al dominio del español, la mayoría de los visitantes británicos no lo hablan, y sólo tres de 13 indican que hablan algo de español. Al ser el inglés su lengua materna, combinado con el hecho de que sabían poco español, viajaron con más confianza y competencia para comunicarse en inglés, y como resultado, es posible que tuvieran más probabilidades de comunicarse eficazmente y de otorgar valoraciones más altas al personal de servicio en Sevilla. En comparación con los visitantes chinos y franceses, los visitantes británicos pertenecían a un grupo de mayor edad, en su mayoría mayores de 46 años, y sólo un visitante pertenecía al grupo más joven de 26-35 años. La mayoría de sus estancias fueron de alrededor de una semana.

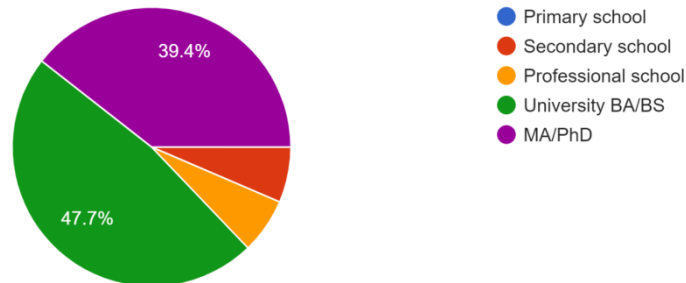
Los visitantes españoles, que dominan el español, dieron una puntuación más interesante al nivel de servicio en inglés en Sevilla que los hablantes nativos de otros idiomas. 12 visitantes españoles dieron una puntuación media de 3,15, y sus puntuaciones se situaron todas entre 2 y 4, sin puntuación mínima ni máxima. Además del nivel avanzado de español, todos tenían cierto nivel de inglés. Los españoles conocen y valoran mejor la calidad de los servicios en su propio país, por lo que su valoración del nivel de los servicios de inglés en Sevilla proporciona una información menos objetiva y precisa. Aunque por otro lado, la mayoría de los encuestados españoles también trabajan en el sector turístico, por lo que, junto con su experiencia y conocimiento del sector, sus comentarios pueden proporcionar una información interesante sobre el sector turístico de Sevilla.

El mismo número de visitantes que los encuestados españoles fueron turistas estadounidenses, 12 en total, que, dieron a Sevilla una puntuación media de 3,17 por el nivel de servicio en inglés, prácticamente la misma puntuación que los británicos. A diferencia de los visitantes británicos, que oscilaron entre 3 y 4, los visitantes estadounidenses fueron más diversos y puntuaron mayoritariamente con 4, también dos puntuaron con el 5 más alto y uno con un 1. También eran relativamente más diversos en cuanto al nivel de edad, que oscilaba entre los 18 y los más de 60 años.

Hubo un total de 40 visitantes de otros países, la mayoría de los cuales no eran hablantes nativos de inglés. Sólo dos visitantes canadienses tenían el inglés como lengua materna. La valoración media que dieron al nivel de los servicios de inglés en Sevilla fue de 3,13, algo más baja comparada con las valoraciones dadas por los visitantes de los países mencionados anteriormente. Su valoración fue mayoritariamente de 3, con sólo un visitante de 40 años que dio una valoración alta de 5. Además, en este grupo se encuentra la única puntuación de cero en este cuestionario, de un visitante italiano.

### 4.2.3 Según el nivel educativo

3. Education level  
(109 条回复)



**Figura 4.3. Distribución del nivel de la educación de los encuestados**

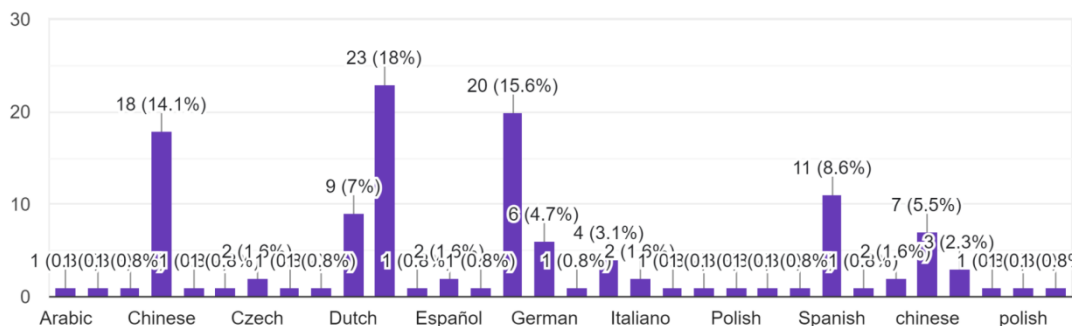
*Fuente: Elaboración propia*

Hemos dividido el nivel educativo en 4 categorías: enseñanza secundaria, formación profesional, título universitario, máster o doctorado. El mayor número de personas entraba en el grupo de universitarios (52), el segundo mayor número de personas tenía un máster o doctorado (43). El número de personas con formación profesional y/o escuela secundaria fue de siete. Como esta pregunta no era obligatoria en el cuestionario, 19 personas la dejaron en blanco.

Las puntuaciones medias dadas por los visitantes con diferentes cualificaciones muestran que la puntuación media más alta, de 3,17, la dieron los visitantes con máster, la segunda más alta la dieron los visitantes con licenciatura, con 3,16, la tercera más alta la dieron los visitantes con estudios secundarios, con 3,15, y la más baja la dieron los visitantes con formación profesional, con 3,075. A pesar de las pequeñas oscilaciones, la tendencia a valorar el nivel de inglés como medio, 3 sobre 5, es evidente en todos los grupos.

### 4.2.4 Según el inglés como lengua materna

5. Native language(s)  
(128 条回复)



**Figura 4.4. Mapa del uso de la lengua materna de los encuestados**

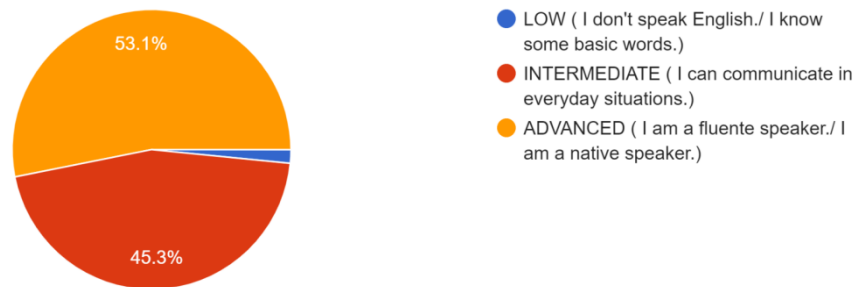
*Fuente: Elaboración propia.*

Se seleccionaron para el estudio cuatro idiomas con un elevado número de resultados en las encuestas: inglés, chino, español y alemán. El número de visitantes nativos de habla inglesa fue el mismo que el de visitantes nativos de habla china, 27, empatando en el primer puesto. Le siguen en número los 21 visitantes francófonos, 13 hispanohablantes y 10 hablantes de alemán.

Los turistas de habla alemana puntuaron el nivel de servicio en Sevilla en inglés con un 3,18, los de habla francesa con un 3,17, los turistas de habla inglesa con un 3,166. Los hablantes de chino valoraron el inglés de los servicios turísticos con un 3,164 y los turistas de habla española con un 3,15. La diferencia en las puntuaciones medias dadas por estos visitantes de distinta lengua materna es prácticamente inexistente. Esto sugiere que el nivel de servicio en inglés en Sevilla es, en general, medio en opinión de los visitantes de todos los orígenes lingüísticos maternos.

#### 4.2.5 Según el nivel de inglés y español

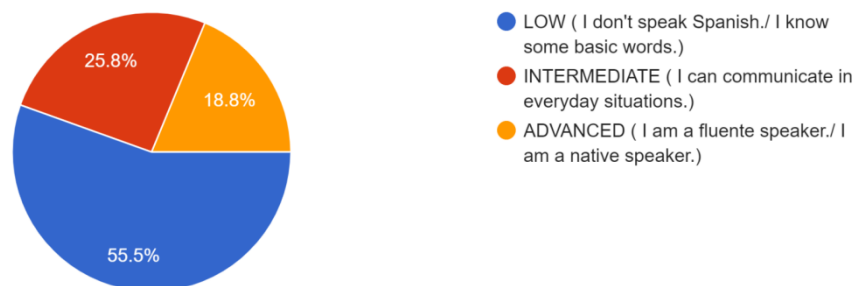
7. Level of English  
(128 条回复)



**Figura 4.5. Gráfico estadístico de los conocimientos de inglés de los encuestados**

*Fuente: Elaboración propia.*

8. Level of Spanish  
(128 条回复)



**Figura 4.6. Gráfico estadístico de los conocimientos de español de los encuestados**

*Fuente: Elaboración propia.*

En este apartado nos centraremos en analizar las valoraciones de los visitantes anglófonos y las valoraciones de los visitantes que hablan inglés, aunque no de forma nativa, y no hablan español.

Dejaremos de lado el nivel de dominio del español de los encuestados y nos fijaremos únicamente en su nivel de inglés. En total, 68 de los encuestados tenían un nivel avanzado de inglés y 58 un nivel intermedio. Los 68 visitantes con un nivel avanzado de inglés dieron a Sevilla una puntuación media de 3,17 sobre 10, mientras que los 58 visitantes con un nivel intermedio de inglés dieron una puntuación media de 3,15 sobre 10. Los visitantes con un nivel de inglés más alto dieron una puntuación media más alta al nivel de servicios en inglés en Sevilla en comparación con aquellos con un nivel de inglés más bajo.

Al combinar los conocimientos de inglés y español, hubo 45 visitantes con un nivel avanzado de inglés que no hablaban español y 10 visitantes con un nivel intermedio de inglés que no hablaban español. Estos dos grupos de visitantes dieron puntuaciones medias muy diferentes para el nivel de servicio en inglés en Sevilla, con 45 personas con un nivel superior de inglés que dio una puntuación media más baja de 3,15 y 10 personas con un nivel inferior de inglés con una puntuación ligeramente más alta de 3,19.

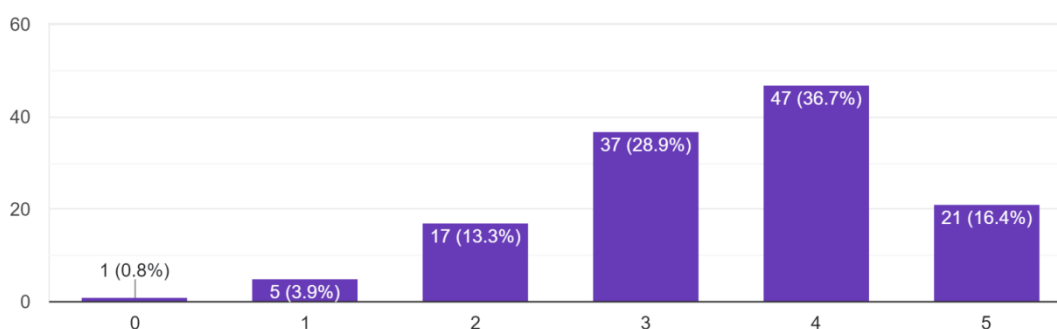
### 4.3 SERVICIOS EN INGLÉS EN DIFERENTES DEPARTAMENTOS TURÍSTICOS

En este apartado resumimos las valoraciones dadas por los turistas entrevistados en cuanto a señalización turística, restaurantes, farmacias y médicos, supermercados y tiendas de comestibles, transporte público, guías y alojamiento.

#### 4.3.1 Señalización turística

11. Street signs, especially the ones referring to tourist attractions.

(128 条回复)



**Figura 4.7. Gráfico de resultados de las valoraciones de los encuestados sobre la señalización turística**

*Fuente: Elaboración propia.*

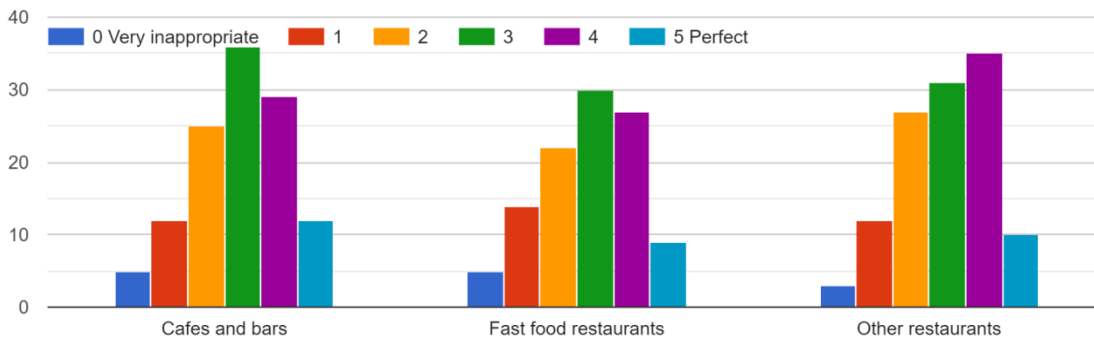
Para la valoración de la señalización turística, la puntuación elegida por el mayor número de turistas entrevistados ha sido 4, con un total de 47 personas que representan el 36,7% del total y la puntuación elegida por el menor número de

personas ha sido 0, con una sola persona que representa el 0,8% del total. La puntuación media fue de 3,46, que es una buena puntuación en comparación con los otros sectores de la sección posterior.

Obtuvimos muchas respuestas interesantes porque establecimos un mensaje en la sección del cuestionario. En esta sección obtuvimos 19 comentarios. Todos los comentarios positivos decían que el logotipo era muy claro y que la experiencia había sido buena. Sin embargo, los comentarios más negativos giraron principalmente en torno a la inexactitud de la conversión entre español e inglés, la falta de señalización en inglés y el hecho de que las señales en inglés sólo se encuentran en calles importantes.

### 4.3.2 Restaurantes

12. Restaurants



**Figura 4.8. Gráfico con los resultados de las valoraciones de los encuestados sobre distintos restaurantes**

*Fuente: Elaboración propia.*

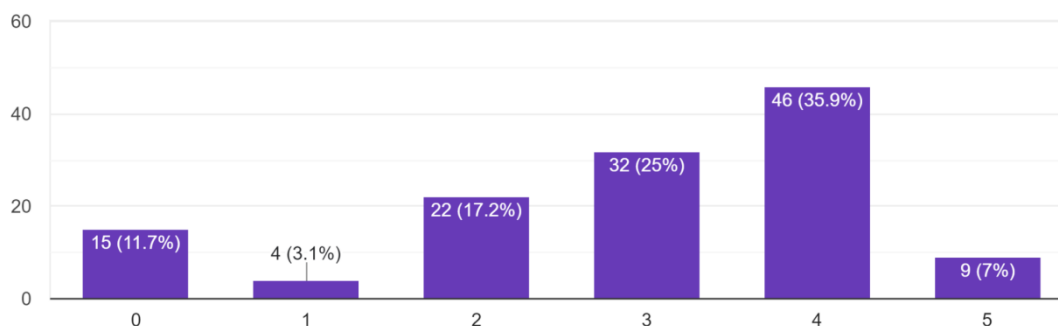
Dividimos los restaurantes en tres categorías: cafés y bares, restaurantes de comida rápida y otros restaurantes. El mayor número de respuestas fue de 119 para cafés y bares, 118 para otros restaurantes y 107 para restaurantes de comida rápida. La puntuación media más alta la obtuvieron otros restaurantes, además de cafés y bares y restaurantes de comida rápida, con una puntuación de 2,84. Los cafés y bares obtuvieron una puntuación ligeramente inferior, de 2,8, y el mayor número de visitantes puntuó con 3. Los restaurantes de comida rápida obtuvieron la puntuación más baja con 2,75 puntos. La mayoría de visitantes puntuó con tres puntos. La puntuación media global de todos los restaurantes fue de 2,8.

Un total de nueve personas dejaron sus comentarios sobre el aspecto del servicio de los restaurantes. Los visitantes encuestados dijeron que había una amplia oferta de comida, pero esto no formaba parte del estudio del servicio en inglés. En cuanto al servicio en inglés, los visitantes tuvieron dos opiniones generales. La primera decía que, aunque los camareros no hablaban muy bien inglés, eran muy serviciales. El segundo dijo que no había servicio en inglés y que nadie en el restaurante hablaba inglés a los visitantes o intentaba ayudarles a entender palabras difíciles.

### 4.3.3 Farmacia o médico

#### 13. Pharmacy or doctor

(128 条回复)



**Figura 4.9. Gráfico con los resultados de las valoraciones de los encuestados sobre farmacias y médicos**

*Fuente: Elaboración propia.*

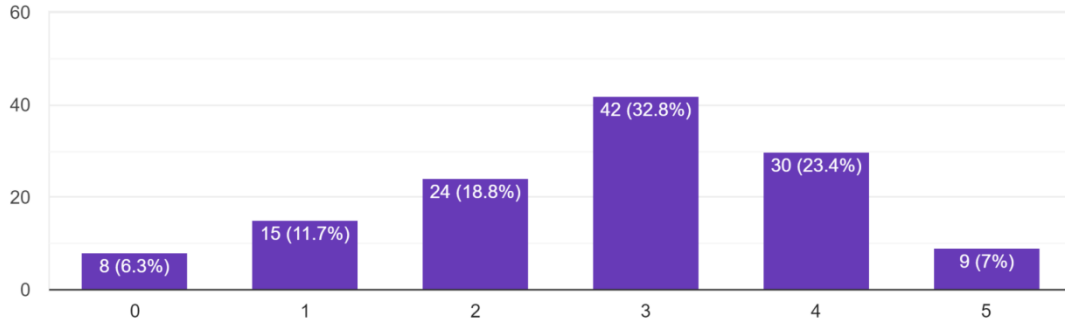
Este apartado recibió una puntuación media de 2,91, siendo el mayor número de puntuaciones 4. Sin embargo, visitar una farmacia no es un acto muy frecuente durante un viaje y muchos turistas no tienen experiencia de visitar una farmacia durante su viaje a Sevilla, por lo que aquellos que no han estado en una farmacia puntuaron este apartado con 0 para indicar que no han estado. En total hubo 15 visitantes. Si quitamos las puntuaciones de cero de los que no han tenido experiencia en una farmacia y calculamos la puntuación media, la puntuación media es más alta, de 3,3.

En el espacio para comentarios, 25 personas escribieron sus opiniones sobre estos servicios esta sección. Aparte de algunos visitantes que dijeron que no habían tenido experiencia en la farmacia, los que sí dijeron que el personal de la farmacia era capaz de comunicarse en inglés y algunos de ellos dijeron que el personal era muy servicial. Un visitante que se sometió a cirugía dental en Sevilla dijo que el nivel del servicio médico era excelente.



#### 4.3.4 Supermercados y tiendas de comestibles

14. Grocery shop or supermarket  
(128 条回复)



**Figura 4.10. Gráfico con los resultados de las valoraciones de los encuestados sobre los supermercados y tiendas de comestibles**

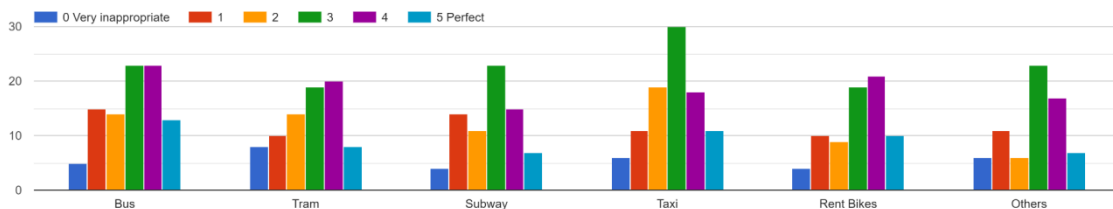
*Fuente: Elaboración propia.*

La puntuación media de los supermercados y tiendas de ultramarinos fue de 2,76, con un mayor número de visitantes que dieron una puntuación de 3. Sin embargo, como en el caso de las farmacias, muchos visitantes no tenían experiencia de compra en supermercados en Sevilla, por lo que un total de ocho visitantes dieron una puntuación de 0 para indicar que no habían estado allí. Si excluimos las puntuaciones de aquellos que no han estado en un supermercado, la puntuación media es de 2,95.

En la sección de comentarios, recibimos un total de 11 comentarios. Un visitante dijo que los precios y el servicio eran buenos, otro que compró agua y manzanas pero que los precios no eran transparentes y otro que no encontró ningún supermercado.

#### 4.3.5 Transporte

15. Transportation



**Figura 4.11. Gráfico con los resultados de las valoraciones de los encuestados sobre los distintos modos de transporte**

*Fuente: Elaboración propia.*

Dividimos el transporte en 6 tipos: autobús, tranvía, metro, taxi, alquiler de bicicletas y otros transportes. De los seis tipos de transporte, el más utilizado por los visitantes fue el taxi, con 95 de 128 personas que lo habían utilizado, y una puntuación media de 2,72, siendo el mayor número de personas el que otorgó una puntuación de 3. El

segundo medio de transporte más utilizado fue el autobús, con 93 personas que lo utilizaron y una puntuación media de 2,72, con el mismo número de visitantes que puntuaron con un 3 que con un 4. En tercer lugar está el tranvía. Este medio fue usado por 79 personas que le dieron una puntuación media de 2,77, con una mediana de 4. En cuarto lugar está el metro, que han usado 74 personas, otorgándole una puntuación media de 2,61, con una mediana de 3. El quinto medio es el alquiler de bicicletas. 73 personas han alquilado bicicletas en Sevilla y les han dado una puntuación media de 2,86, siendo más las personas que les han dado una puntuación de 5. Por último, en cuanto a otros medios de transporte, 70 personas han experimentado otros medios de transporte y le han dado una puntuación media de 2,8, siendo más las personas que le han dado una puntuación de 3.

#### **4.3.6 Visita guiada por el lugar**

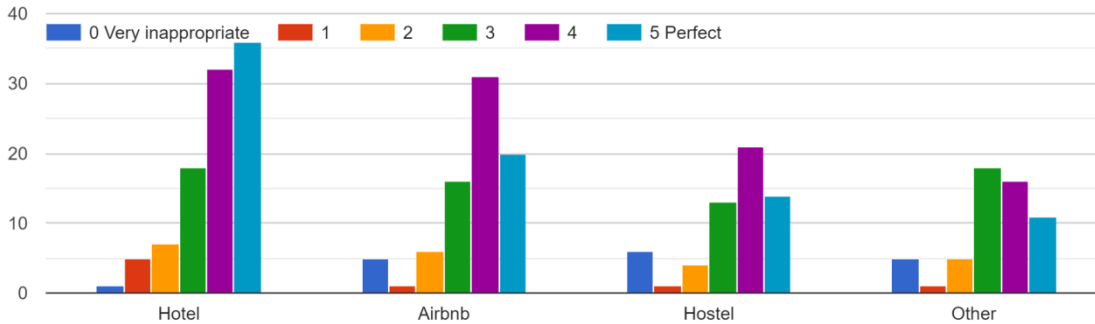
Esta pregunta era una pregunta obligatoria totalmente abierta, por lo que obtuvimos muchas respuestas interesantes. Muchos de los visitantes ya habían visitado las distintas atracciones de Sevilla en el momento de cumplimentar el cuestionario. En general, la valoración del nivel de inglés de las atracciones turísticas de Sevilla mayoritariamente fue positiva, aunque no exenta de algunos comentarios negativos.

En primer lugar, nos fijaremos en las atracciones que los visitantes mencionaron como ejemplos del buen uso del inglés, a saber: el Real Alcázar, la Plaza de España, la Plaza de Toros, la Catedral de Sevilla, La Giralda, el Museo de Bellas Artes, el Teatro de Sevilla, el Palacio de las Dueñas y el Palacio de la Condesa de Lebrija. De estas atracciones mencionadas, el Real Alcázar, la Plaza de España y la Catedral de Sevilla fueron en general bien recibidas por los visitantes por sus explicaciones en inglés, pero el Museo de Bellas y Artes y la Plaza de Toros recibieron malas críticas. Los visitantes informaron de que en muchas de las atracciones de Sevilla había interpretación en inglés, pero que era muy cara y que la interpretación en inglés ofrecida en las atracciones públicas era de mucha menor calidad que la ofrecida en las atracciones privadas.

Como la mayoría de los turistas que participaron en el cuestionario visitaron Sevilla mientras yo trabajaba como guía en el Palacio de la Condesa de Lebrija, recibí muchos comentarios sobre mi propia actuación como guía. La gran mayoría de turistas fue muy amable y me dieron notas bastante altas. Muchos visitantes dijeron que la experiencia guiada en el Palacio de la Condesa de Lebrija era la mejor que habían tenido en un viaje a Sevilla, y algunos dijeron que yo era la mejor guía.

### 4.3.7 Alojamiento turístico

17. Tourist accommodation



**Figura 4.12. Gráfico de los resultados de las valoraciones de los encuestados sobre los distintos alojamientos turísticos**

*Fuente: Elaboración propia.*

Hemos clasificado los alojamientos turísticos en cuatro tipos: Hotel, Airbnb, albergue, otros. Como algunos visitantes prueban más de un tipo de alojamiento en Sevilla, pueden tener diferentes comentarios sobre diferentes tipos de alojamiento de la misma persona. La categoría más utilizada es Hotel con 99 de 128 respuestas, con una puntuación media de 3,24. Airbnb fue la segunda categoría más utilizada con 79 respuestas. La mayoría de los visitantes dio una puntuación de 4 sobre 5 y una puntuación media de 3,42. Albergue fue la tercera categoría más utilizada con 59 respuestas. La puntuación más repetida fue 4, con una media de 3,42. Otras opciones de alojamiento tuvieron un total de 56 respuestas y recibieron una puntuación media de 3,22, con una mayoría de personas que le dio una puntuación de 3.

## 4.4 ACTITUD DE LAS PERSONAS LOCALES

La mayoría de los visitantes de Sevilla, según el cuestionario, tienen una opinión positiva de la actitud de las personas locales hacia los turistas, aunque algunos tienen también una opinión negativa. De los comentarios de los visitantes se desprende mucha información interesante.

En general, los sevillanos son amables y acogedores con los turistas de habla inglesa. Como gran ciudad turística, Sevilla recibe visitantes de todo el mundo que se comunican mayoritariamente en inglés. A muchos de los visitantes entrevistados les sorprendió la amabilidad y calidez de los sevillanos, y aunque el inglés de los lugareños no suele ser muy bueno, mantienen una buena actitud y hacen todo lo posible por ayudar a los visitantes, muchos de los cuales se sienten bienvenidos en Sevilla.

Aunque las opiniones buenas son parecidas, las malas son un tanto inesperadas. Uno de los puntos interesantes mencionados por muchos de los visitantes fue que cuando los visitantes preguntan a los lugareños de Sevilla en inglés, los lugareños sólo responden en español y esperan y animan a los visitantes a utilizar el español para comunicarse con ellos. Otro punto fue que preferían que los turistas hablaran un idioma más parecido al español que el inglés, como el italiano. Un visitante también

dijo que la actitud de los lugareños hacia los turistas de habla inglesa era indiferente y a veces grosera.

Los visitantes también compartieron sus impresiones sobre el nivel de inglés de los lugareños. Por ejemplo, los jóvenes hablan mejor inglés que los mayores. Muchos sevillanos desean ayudar a los turistas, pero su inglés no es lo suficientemente bueno como para decir exactamente lo que piensan: "Intentan hablar contigo pero no saben cómo. Son amables con la gente, pero necesitan un mejor sistema de inglés en la escuela". Un visitante dijo que los habitantes de Sevilla eran más amables que los de Málaga, e igual de amables que los de Palma. Otro visitante dijo que Madrid parecía menos cariñosa con los angloparlantes que Sevilla.

#### **4.5 DIFICULTADES Y SUGERENCIAS DE MEJORA EN EL USO DEL INGLÉS DE LAS PERSONAS LOCALES DE SEVILLA**

Los turistas entrevistados dejaron las dos últimas preguntas del cuestionario para indicar sus dificultades en el uso del inglés en Sevilla y sus sugerencias para los servicios de habla inglesa en Sevilla.

En cuanto a las dificultades para utilizar el inglés, muchos dijeron que muchos sevillanos son demasiado tímidos para hablar en inglés, no tienen un nivel básico de inglés y a menudo hablan una mezcla de español e inglés. Uno de los mayores problemas para los visitantes es la pronunciación del inglés, que constituye la mayor dificultad de comprensión para los angloparlantes. Otros señalaron situaciones concretas, como la dificultad de entender los carteles en inglés en los museos, la dificultad de pedir en inglés con los camareros en los restaurantes, la dificultad de utilizar el inglés en las pequeñas tiendas, la dificultad de leer la información de los trenes en las estaciones y la dificultad de comunicarse con los servicios de comida para llevar como Uber Eat.

Algunos también dieron sus propias soluciones a las dificultades mencionadas. Un visitante dijo que utilizaba Google Translate, y dos visitantes de habla italiana dijeron que utilizaban el italiano si los locales no podían comunicarse en inglés.

Los visitantes que participaron en la encuesta también dieron varias sugerencias sobre cómo mejorar el inglés en Sevilla. La mejor manera de hacerlo sería aumentar la proporción de inglés en el sistema educativo y mejorar el nivel de inglés de la población en su conjunto, o proporcionar formación gratuita en inglés a las personas que trabajan en el sector servicios. Sin embargo, estos métodos llevan mucho tiempo, por lo que algunos encuestados también sugirieron algunas soluciones rápidas, como utilizar traducciones al inglés de los topónimos en las señales y carteles de tráfico, en lugar de hacerlo directamente en español. También está la traducción de los menús, en lugar de las traducciones directas de Google, es mejor utilizar traductores humanos, lo que reducirá muchos malentendidos. También hubo algunos comentarios interesantes, como los de varios visitantes que afirmaban que los turistas necesitan reforzar sus conocimientos de español.



## 5 EVALUACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 5.1 EXPLICACIÓN SOBRE LOS RESULTADOS

#### 5.1.1 Opinión general

A grandes rasgos, se observa que la mayoría de los visitantes no están plenamente satisfechos con el nivel de los servicios en inglés en Sevilla, ya que menos del 27% de los visitantes dieron una puntuación alta de 4 o más. Por el contrario, el 49,2% de los visitantes dio una puntuación de 3, lo que significa que consideraban que el nivel de servicio era medio. El 10,9% de los encuestados dio sólo una puntuación de 2, lo que indica que no estaban satisfechos con el nivel de servicio en inglés. Preocupantemente, siete de los turistas encuestados dieron sólo una puntuación de 1, y uno incluso dio una puntuación de 0, lo que indica que estaban muy insatisfechos con el servicio en inglés en Sevilla. Estos resultados demuestran que Sevilla tiene un problema con sus servicios de inglés. Sin embargo, una puntuación media de 3,16 no es un resultado muy pobre e indica que hay algunos visitantes que están satisfechos con el nivel de servicio, por lo que en esta sección analizaremos los resultados de la encuesta más a fondo para entender qué áreas de servicio funcionan bien y cuáles son deficientes, con el fin de mejorar el nivel del servicio de inglés en Sevilla y proporcionar una mejor experiencia turística a los visitantes.

#### 5.1.2 Según la demografía de los encuestados

En primer lugar, desde la perspectiva de la edad, no existe una correlación significativa entre la edad y la valoración del nivel de los servicios en lengua inglesa en Sevilla. Las puntuaciones medias de todos los grupos de edad están muy próximas. Con una puntuación media global de 3,16, se puede concluir que el nivel de los servicios en inglés en Sevilla es valorado como medio por los turistas encuestados.

Desde el punto de vista de los visitantes de distintas nacionalidades, los visitantes franceses son los que mejor valoran el nivel de los servicios en inglés en Sevilla, con una puntuación media de 3,17, mientras que los visitantes de otros países obtienen la puntuación media más baja, de 3,13. Las valoraciones de los visitantes chinos, británicos y españoles se mantienen relativamente estables, con puntuaciones medias que oscilan entre 3,15 y 3,16. Con una mediana de 3 para los visitantes de todos los países, las diferencias entre los visitantes de los distintos países no son especialmente pronunciadas. Esto sugiere que los visitantes de todos los países son relativamente coherentes en su valoración del nivel de los servicios de inglés en Sevilla, sin grandes diferencias.

Según el nivel de estudios, los turistas con un alto nivel educativo (máster o doctorado) son los que mejor valoran el nivel de los servicios de inglés en Sevilla, mientras que los estudiantes de formación profesional lo valoran relativamente bajo, lo que sugiere que existe una correlación entre el nivel de estudios de los turistas encuestados y su valoración del nivel de los servicios de inglés. La diferencia en las puntuaciones medias es muy pequeña, sin embargo, con una diferencia de sólo 0,01 puntos entre los estudiantes de máster y los de licenciatura, y de menos de 0,02 puntos con respecto a los estudiantes de secundaria, lo que indica que el nivel de servicio en inglés en Sevilla es valorado de forma muy similar por los visitantes con distintos niveles educativos.

En cuanto al uso de distintas lenguas maternas, los visitantes nativos de habla alemana son los que mejor valoran los servicios en inglés de Sevilla, seguidos de los visitantes nativos de habla francesa. Los visitantes anglófonos valoraron Sevilla ligeramente por debajo de los hablantes de alemán y francés. Los visitantes nativos chinos e hispanohablantes dan puntuaciones relativamente bajas. Podemos ver que, en términos de comprensión de los servicios en lengua inglesa, los visitantes nativos de habla alemana y francesa parecen valorar los servicios en lengua inglesa mejor que los visitantes nativos de habla inglesa, probablemente porque estos visitantes no tienen tanto conocimiento y experiencia de la lengua y la cultura y no son tan exigentes en términos de fluidez en los servicios en lengua inglesa.

Dependiendo de la diferencia entre el dominio del inglés y del español, los visitantes con mayores niveles de dominio del inglés valoran más alto el nivel de los servicios en inglés en Sevilla. Es probable que los visitantes con niveles más altos de dominio del inglés tengan niveles más altos de conocimientos y sensibilidad hacia esta lengua y, por tanto, sean más capaces de percibir y experimentar la calidad de los servicios en inglés en Sevilla, así como de expresar sus opiniones y sentimientos con mayor precisión. Cuando lo combinamos con el efecto del dominio del español, podemos ver que los visitantes con un nivel bajo de inglés y un nivel bajo de español también dieron una puntuación media más alta, mientras que los que tenían un nivel alto de inglés y un nivel bajo de español dieron una puntuación media más baja. Esto puede indicar que los visitantes confían más en los servicios en inglés cuando no pueden comunicarse con los lugareños en español y pueden ser más tolerantes con los servicios en inglés.

### **5.1.3 Según diferentes departamentos turísticos**

En general, los encuestados no valoraron muy positivamente el nivel de los servicios en inglés en los distintos sectores de Sevilla, con una puntuación media de 2,92. De todos los sectores, la señalización turística es el mejor valorado. Por el contrario, los sectores de la restauración, el transporte y el alojamiento recibieron en general una valoración más baja.

En el sector de la restauración, los restaurantes de otro tipo fueron los mejor valorados. Los restaurantes de comida rápida recibieron la valoración más baja. Esto apunta a una diferencia notable en el uso del inglés entre restaurantes más enfocados al turista con más posibilidades económicas y a los que menos.

En el sector del transporte, los taxis, autobuses, tranvías y otros medios de transporte recibieron una valoración relativamente baja. El metro recibió la valoración más baja. Esto demuestra que aún hay mucho margen de mejora en los servicios en inglés para el transporte en Sevilla.

En el sector del alojamiento, Airbnb y los hostales recibieron valoraciones ligeramente más altas que los otros modos de alojamiento, pero la valoración global sigue siendo baja.

En términos de media, las valoraciones de los visitantes para la señalización turística, otros restaurantes, autobuses y bicicletas de alquiler en transporte, y Airbnb y hostel en alojamiento, se agrupan en torno a un 4, lo que sugiere que en estos sectores las valoraciones de los visitantes son relativamente estables.

En conclusión, aunque en algunos sectores el nivel de servicio en inglés de Sevilla recibe una puntuación alta, en general, los visitantes no valoran muy positivamente el nivel de servicio en inglés de la ciudad, especialmente en los sectores de restauración

y transporte. Por tanto, es necesario reforzar los servicios en inglés en estos sectores para mejorar la satisfacción de los visitantes.

#### **5.1.4 Según la actitud de las personas locales**

Basándonos en los comentarios de los turistas, se puede concluir que la valoración global del trato de los sevillanos hacia los turistas de habla inglesa es, en general, amable y acogedor, aunque existen algunos comentarios negativos.

Aunque su nivel de inglés puede ser deficiente, los lugareños hacen todo lo posible por ayudar a los visitantes y esperan que sean capaces de comunicarse con ellos en español o en un idioma similar. Sin embargo, algunos visitantes también mencionaron que la actitud de algunos lugareños hacia los visitantes de habla inglesa puede ser algo indiferente y a veces grosera. Además, es posible que algunos lugareños no hablen inglés lo suficientemente bien como para expresarse con precisión.

En conclusión, la actitud de los sevillanos hacia los turistas angloparlantes es amable y acogedora, pero existen algunas limitaciones y dificultades a la hora de comunicarse con ellos en inglés.

#### **5.1.5 Dificultades específicas en las respuestas de los turistas**

Los turistas se encontraron con una serie de dificultades específicas a la hora de utilizar el inglés en Sevilla, principalmente barreras lingüísticas y limitaciones situacionales. Una de las mayores dificultades fue el problema con la pronunciación del inglés por parte de los sevillanos, que hacía imposible que los visitantes entendieran lo que decían. Además, a menudo mezclan palabras en español con otras en inglés, lo que también dificulta la comprensión de los visitantes. Los turistas también encontraron dificultades en escenarios específicos como museos, restaurantes, tiendas y estaciones de tren, así como problemas para entender los carteles en inglés, para pedir y comunicarse en inglés y para entender la información sobre los viajes en autobús. Asimismo, algunos visitantes han comprobado que el uso de Google Translate o de otros idiomas, como el italiano, puede ayudarles a superar estas dificultades.

### **5.2 CONSEJOS SOBRE CÓMO MEJORAR LOS SERVICIOS EN INGLÉS EN SEVILLA**

Basándonos en el análisis anterior y en el resumen de los datos recogidos, ofrecemos las siguientes recomendaciones sobre cómo mejorar el nivel de los servicios en inglés en Sevilla.

1. Aumentar la educación y formación en inglés: El gobierno podría aumentar la educación en inglés y proporcionar más oportunidades para que los sevillanos aprendan inglés. Las empresas podrían ofrecer formación en inglés a su personal para mejorar su inglés y poder atender mejor a los visitantes. También es necesario centrarse en proporcionar educación y formación fonética para ayudar a los residentes a mejorar su pronunciación y fluidez a la hora de hablar inglés.

2. Señalización precisa en inglés: Las instituciones y las empresas pueden colocar carteles en inglés de fácil comprensión y traducidos correctamente en lugares públicos, museos, tiendas y restaurantes. Esto ayudará a los visitantes a entender y utilizar mejor los servicios.



3. Proporcionar servicios digitales: Las instituciones y las empresas pueden desarrollar herramientas digitales, como aplicaciones, sitios web y máquinas expendedoras, para ofrecer mejores servicios en inglés. Estas herramientas pueden ofrecer funciones como traducción al inglés, audioguías y menús digitales para facilitar a los visitantes el uso de los servicios.
4. Aumentar el personal de servicios anglófonos: Las instituciones y las empresas pueden contratar personal con buenos conocimientos de inglés hablado y escrito para prestar servicios. Estos empleados podrían trabajar en lugares como restaurantes, tiendas, museos y centros de información turística para ofrecer mejores servicios en inglés a los visitantes.
5. Establecer una línea telefónica multilingüe: podría crearse una línea telefónica multilingüe a la que los turistas extranjeros pudieran llamar para pedir consejo sobre temas relevantes. Esto proporcionaría un servicio lingüístico eficaz y una mejor asistencia y apoyo a los visitantes no hispanoparlantes.
6. Promover la cultura anglosajona: se pueden organizar rincones ingleses, concursos de oratoria en inglés y clubes de lectura en inglés para familiarizar a la gente con la cultura anglosajona, estimular el interés y el entusiasmo por aprender inglés y, al mismo tiempo, hacer el ambiente de la ciudad más “English-friendly”.

## 6 CONCLUSIONES

El objetivo de este estudio es evaluar el nivel de los servicios de lengua inglesa en Sevilla y ofrecer recomendaciones para mejorar los servicios de lengua inglesa de la ciudad. Se enviaron cuestionarios a turistas y estudiantes internacionales y se devolvieron un total de 128 cuestionarios válidos. Una vez analizados los resultados, nuestras principales conclusiones y recomendaciones son las siguientes.

En primer lugar, el nivel de los servicios en inglés en Sevilla es considerado como medio, de forma general, lo que se refleja principalmente en el bajo nivel de conocimientos de inglés de la población local y de los proveedores de servicios. En el ámbito de los servicios en inglés, existen importantes barreras lingüísticas en los museos, el transporte público y los restaurantes de Sevilla, que causan molestias innecesarias a los visitantes. Algunos proveedores de servicios también tienen problemas de pronunciación y gramática en la comunicación en inglés.

En segundo lugar, los resultados de la encuesta muestran que los turistas están muy preocupados por el nivel de los servicios en inglés en Sevilla, y desean mejores servicios en inglés en diversos escenarios de servicios. Por lo tanto, recomendamos que Sevilla tome las siguientes medidas para mejorar el nivel de servicio en inglés:

1. mejorar la educación y formación en lengua inglesa
2. establecer una señalización precisa en inglés
3. ofrecer servicios digitales
4. aumentar el número de personal de servicio anglófono
5. establecer una línea telefónica multilingüe



## Bibliografía

Alonso Sobrado, D. (2017). *Análisis de la construcción de la identidad cultural de Sevilla a través del turismo gastronómico: estudio desde una perspectiva de género*.

Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos (Mayo, 2023). *Institutos de Estadística y Cartografía de Andalucía*.  
[http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/boletincoyuntura/boletin.htm?p=41#BC\\_T01](http://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/boletincoyuntura/boletin.htm?p=41#BC_T01).

EF English Proficiency Index (2022)  
<https://www.ef.com.es/epi/regions/europe/spain/>

Elblogdeidiomas.es (06/05/2021) *¿Qué título de inglés es necesario para la universidad?*  
<https://elblogdeidiomas.es/que-titulo-de-ingles-es-necesario-para-la-universidad/>

EUROPEAN TRAVEL COMMISSION (2021) ANNUAL REPORT (2021)  
<https://etc-corporate.org/annual-reports/>

González-Sicilia, Á. C. (2011). *A vueltas con la Torre Pelli: la polémica creada con la pretensión de exclusión de Patrimonio de la Humanidad de monumentos en Sevilla*. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autónoma*, (315-316).

Mincotur (02 de febrero, 2023). Reyes Maroto: "La extraordinaria recuperación del turismo internacional en 2022 muestra la fortaleza del sector y la eficacia de las medidas adoptadas por el Gobierno"  
<https://www.mincotur.gob.es/es-es/GabinetePrensa/NotasPrensa/2023/Paginas/Datos-de-Frontur-y-Egatur-del-INE.aspx>

Morales Padrón, F. (1978). *La historia de Sevilla de Luis de Peraza*. *Boletín de la Real Academia Sevillana de Buenas Letras: Minervae Baeticae*, 6, 75-173.

Parejo, Juan. (13 de enero, 2023). *Sevilla recuperó en 2022 el 95% del turismo previo a la pandemia*.  
[https://www.diariodesevilla.es/sevilla/Sevilla-recupero-2022-turismo-previo-pandemia\\_0\\_1756624835.html](https://www.diariodesevilla.es/sevilla/Sevilla-recupero-2022-turismo-previo-pandemia_0_1756624835.html)

Rao, P. S. (2019). *The role of English as a global language*. *Research Journal of English*, 4(1), 65-79.

Rocha, Reyes (13 de enero, 2023) *La provincia de Sevilla superó el millón de pernoctaciones en 2022*  
[https://www.diariodesevilla.es/provincia/provincia-Sevilla-supero-millon-pernoctaciones\\_0\\_1756625854.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20los%20datos%2C%20ha%20asegurado,provincia%2C%20registr%C3%A1ndose%20631.161%20viajeros%20alojados](https://www.diariodesevilla.es/provincia/provincia-Sevilla-supero-millon-pernoctaciones_0_1756625854.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20los%20datos%2C%20ha%20asegurado,provincia%2C%20registr%C3%A1ndose%20631.161%20viajeros%20alojados).

Roden, Lee. (24 de octubre, 2017) *Seville named best city to travel to in 2018 by Lonely Planet*  
<https://www.thelocal.es/20171024/seville-named-best-city-to-travel-to-in-2018-by-lonely-planet>

*Tripadvisor (2023) Tradiciones extravagantes, arquitectura histórica y un sinfín de opciones para degustar tapas: lo tienes todo en una ciudad bañada por el sol*  
<https://docs.google.com/document/d/1ueM1beMjtsvr8XLplhpicAKtQE2IP-OscIBWArJKzlo/edit>

Yuan, Jada. (07 de agosto, 2018) *En España, vino, tapas y un sentido sorprendente de la comodidad*  
<https://www.nytimes.com/es/2018/08/07/espanol/cultura/sevilla-ribera-del-duero-5-2-lugares.html>

Zahedpisheh, N., Abu Bakar, Z. B., & Saffari, N. (2017). *English for Tourism and Hospitality Purposes (ETP)*. *English Language Teaching*, 10(9), 86-94.

## Anexos

---

Acceso al cuestionario online y a las respuestas de los visitantes:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd82GF5tPm2FYGNk3M4ZMcLFOULvrSWGkCvn5ZAlbTUXxkGmA/viewform?usp=share\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd82GF5tPm2FYGNk3M4ZMcLFOULvrSWGkCvn5ZAlbTUXxkGmA/viewform?usp=share_link)