



## **Análisis sobre el dominio del idioma inglés de la población de Pedasí, desde la perspectiva de los residentes de habla inglesa de la zona**

Analysis of the english language proficiency of the population of Pedasí, from the perspective of the english-speaking residents of the area

### **Pastor Pérez**

Universidad de Panamá. Centro Regional Universitario de Los Santos. Panamá

[pastor.perezr@up.ac.pa](mailto:pastor.perezr@up.ac.pa)

[pastor.perezr@up.ac.pa](mailto:pastor.perezr@up.ac.pa) <https://orcid.org/0000-0002-3405-2955>

### **Linely Vergara**

Universidad de Panamá. Centro Regional Universitario de Los Santos. Panamá

[linely.vergara@up.ac.pa](mailto:linely.vergara@up.ac.pa) <https://orcid.org/0000-0002-9609-2258>

### **Mariela Sonhouse**

Universidad de Panamá. Facultad de Humanidades. Panamá

[mariela.sonhouse@up.ac.pa](mailto:mariela.sonhouse@up.ac.pa) <https://orcid.org/0009-0004-3733-6189>

### **Joel Álvarez**

Universidad de Panamá. Facultad de Humanidades. Panamá

[joel-a.alvarez@up.ac.pa](mailto:joel-a.alvarez@up.ac.pa) <https://orcid.org/0000-0001-8746-0031>

### **Yahanys Batista**

Universidad de Panamá. Facultad de Humanidades. Panamá

[yahanys.batista@up.ac.pa](mailto:yahanys.batista@up.ac.pa) <https://orcid.org/0009-0008-0021-7580>

\*Autor de correspondencia: [pastor.perezr@up.ac.pa](mailto:pastor.perezr@up.ac.pa)

Fecha de recepción: 24/02/2024

Fecha de aceptación: 13/04/2024

DOI <https://doi.org/10.48204/synergia.v3n1.5084>





## Resumen

La investigación se basa en las opiniones que tienen los residentes extranjeros de habla inglesa en Pedasí, sobre la dinámica lingüística del inglés por parte de la población de habla hispana del lugar, debido a que el español es la lengua oficial. El objetivo de este artículo es valorar la opinión general que tienen los residentes de habla inglesa en Pedasí, sobre el nivel del idioma inglés por parte de la población que ofrece sus servicios a este segmento de turistas, con la finalidad de conocer cómo esta dinámica influye en la percepción y la experiencia comunicativa entre los turistas y la población. La metodología empleada en este trabajo fue de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo, donde se utilizó una encuesta para la recolección de los datos. La población que se consideró como objeto de estudio consistió en los residentes extranjeros de habla inglesa que conviven en el pueblo de Pedasí. Los resultados permitieron identificar que la mayoría de los encuestados manifestaron estar poco satisfechos o insatisfechos con el nivel de dominio del idioma inglés en Pedasí, especialmente en cuanto a la pronunciación, fluidez, gramática y uso general de vocabulario, ya que resulta difícil comunicarse en el idioma inglés con la mayoría de las personas locales que laboran en sitios turísticos y/o públicos en Pedasí. Como conclusión, se infiere que los residentes de habla inglesa en Pedasí, no están satisfechos con el nivel de inglés que tienen las personas que ofrecen sus servicios en el área.

**Palabras Claves:** Comunicación, dinámica lingüística, percepción, residentes extranjeros, turismo.

## Abstract

The research is based on the opinions of English-speaking foreign residents in Pedasi about the linguistic dynamics of English by the Spanish-speaking population of the place since Spanish is the official language. The objective of this article is to assess the general opinion of English-speaking residents in Pedasi about the level of English language by the population that offers its services to this segment of tourists to know how this dynamic influences the perception and communicative experience between tourists and the population. The methodology used in this study was descriptive with a qualitative approach, where a survey was used for data collection. The population that was considered as the object of study consisted of English-speaking foreign residents living in the town of Pedasi. The results allowed us to identify that many of the respondents stated that they were dissatisfied or dissatisfied with the level of English language proficiency in Pedasi, especially in terms of pronunciation, fluency, grammar, and general use of vocabulary, since it is difficult to communicate in the English language with most of the local people who work in tourist and/or public places in Pedasi. In conclusion, it is inferred that English-speaking residents in Pedasi are not satisfied with the level of English that the people who offer their services in the area have.



**Key Words:** Communication, linguistic dynamics, perception, foreign residents, tourism.

## Introducción:

La presencia de las comunidades multiculturales se ha transformado en una particularidad distintiva de diversos destinos en la era de la globalización. Aunque existen varias definiciones sobre el concepto “multiculturalidad” Hernández (2007), de forma general lo describe como el fenómeno que imprime la existencia y convivencia de varios grupos culturales en un mismo territorio. En este mismo orden de ideas (Cortina, 2005, como se citó en Calderón 2011), sostiene que el término multiculturalidad se refiere a la coexistencia en un mismo espacio socio-territorial de individuos y grupos de individuos pertenecientes a distintas etnias, culturas y nacionalidades.

En Panamá existen tiene comunidades multiculturales, debido en parte a las espléndidas obras civiles desarrolladas como, por ejemplo; el ferrocarril y el canal, las cuáles permitieron y permiten el tránsito de miles de extranjero en la región (Suárez, 2016). Por otro lado, los bienes y servicios que ofrece el país, la ubicación geográfica que es estratégica, el clima tropical, las playas (en la costa del pacífico y del mar caribe) y las bellezas escénicas son atractivos para otras culturas, tal como; los estadounidenses y europeos (Maldonado, 2007).

El distrito de Pedasí se encuentra ubicado al sur de la península de Azuero en la costa pacífica de la Provincia de Los Santos, presenta una superficie de 3,781.1 km<sup>2</sup> y se encuentra a 121 metros sobre el nivel del mar. Según las estadísticas del Instituto Nacional de Estadística y Censo de la República de Panamá (2023), cuenta con una población de 4,942 habitantes, entre sus principales actividades económicas tienen la pesca y la ganadería, pero la construcción y el turismo son sus principales fortalezas. Pedasí, surge como un destino turístico único en el hermoso escenario del Pacífico panameño, donde las playas paradisíacas y la cultura rica conviven en armonía.

A pesar de que el español es la lengua predominante en esta región, la gran cantidad de residentes extranjeros que hablan inglés y la creciente llegada de turistas, crean una dinámica lingüística única



sobre la integración y la comunicación en un contexto heterogéneo, debido a las barreras lingüísticas significativas que pudieran limitar la comunicación efectiva entre los diferentes grupos (Goethals, 2014). Esta situación, referente a este fenómeno lingüístico plantea la siguiente pregunta de

**investigación ¿cómo perciben los residentes extranjeros de habla inglesa en Pedasí, la dinámica lingüística y las posibles barreras comunicativas en un entorno donde el español predomina?**

En este estudio se analiza la opinión sobre el dominio del idioma inglés de la población de Pedasí, desde la perspectiva de los residentes de habla inglesa, para tener una visión general de las dinámicas lingüísticas y la satisfacción comunicativa en esta comunidad, para alcanzar la meta propuesta se examinaron varios aspectos del uso del inglés en situaciones cotidianas a través de un análisis descriptivo, lo cual permite examinar las experiencias subjetivas de los residentes, comprender sus interacciones y evaluar cómo la satisfacción comunicativa se traduce en el nivel de competencia en inglés.

De acuerdo con una publicación realizada por Vázquez (2014), el distrito de Pedasí ha tenido un gran auge turístico en los últimos años, ocasionando que a la zona lleguen inversionistas y visitantes extranjeros. Sin embargo, esta publicación revela que el dominio del idioma inglés en Pedasí, por parte de las personas oriundas del pueblo es muy escaso, situación que influye de forma negativa en la comunicación efectiva con los turistas de habla inglesa. Según Pérez (2017), revela que Panamá ha hecho grandes esfuerzos por mejorar el dominio del idioma inglés, pero los indicadores de estándar de medición, metas de dominio y evaluación del dominio para los alumnos, muestran que en Panamá aún no existen las condiciones adecuadas para esos aspectos.

En noviembre, Díaz, 2018 señala los resultados de un estudio que refleja que nuestro país sigue manteniendo un bajo dominio del idioma inglés, ya que ocupa la posición número 58 de 98 países en el English Proficiency Index (EPI, por sus siglas en inglés).



En 2023 Wacked realiza una publicación titulada: “El idioma inglés: un reto constante para Panamá”, indicando los resultados de un estudio realizado por la empresa internacional de enseñanza de idiomas en el extranjero, Education First (EF) donde presenta su informe anual a finales de 2022 sobre la clasificación de 111 países y regiones en su nivel de inglés. En el citado informe se evidencia que Panamá se encuentra en la posición 75 con una puntuación de 482 puntos

(con una puntuación máxima de 800), lo que lo coloca en la categoría de "bajo" en cuanto a su dominio del idioma a nivel global. También se revela que, de los 20 países examinados, Panamá ocupó el puesto 16 en Latinoamérica donde se aplicaron pruebas para el análisis a 471 mujeres y 493 hombres en la Ciudad de Panamá, David, Colón y Santiago de Veraguas.

Jara y Medina (2020), llevaron a cabo un estudio descriptivo correlacional enmarcado en un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) relacionado con la influencia del dominio del inglés en la satisfacción de turistas angloparlante. Los resultados indicaron una correlación vinculante entre el dominio del inglés y la satisfacción de los turistas; además, se demuestra que los principales establecimientos carecían de personal capacitado y de información en inglés, afectando la experiencia de los turistas angloparlantes. Estos hallazgos resaltan la relevancia del dominio del inglés en el ámbito turístico de Tumbes (Ecuador) y sugieren posibles limitaciones en la infraestructura de servicios turísticos en la región.

En Panamá, se han realizado pocos estudios relacionados a este tema, no obstante, se presenta la investigación realizada por Alzamora (2014), donde se muestra la percepción de los turistas sobre la calidad del servicio al cliente en la Ciudad de Panamá. La investigación fue descriptiva transversal, donde se utiliza como instrumento de recolección de información la encuesta y se aplicó a 1664 turistas, donde se les preguntaba por el servicio recibido. Los resultados relevantes muestran que las calificaciones más bajas fueron el interés por la prestación de un buen servicio y el entendimiento sobre las necesidades al cliente. Es evidente, que el estudio corrobora la falta de capacitación al personal y la baja calidad del dominio del inglés por parte de los prestadores de servicio.



El país tiene las herramientas, infraestructura y el punto geográfico para ofrecer una prestación de servicios (compras, ventas) a nivel internacional, lamentablemente, hace falta la implementación de un plan de acción urgente para mejorar la atención al cliente, ya que el servicio que se ofrece actualmente no llena las expectativas de las personas que nos visitan o utilizan los servicios del país (Agudelo, et. al., 2016).

## **Materiales y Métodos**

Esta investigación es de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo donde se conoce la satisfacción de los turistas sobre el dominio del idioma inglés, por parte del personal de habla español que labora en los distintos puntos de interés turístico en Pedasí, Provincia de los Santos, tales como; hoteles, restaurantes, sitios de recreación, playa, tours turísticos, entre otros.

El instrumento utilizado para la recopilación de información está basado en encuestas que examinan las percepciones y experiencias de los residentes en una variedad de contextos comunicativos y se elaboró en base a la escala Likert, ya que de acuerdo con Salas (2020) es un instrumento que se utiliza para este tipo de estudio porque permite medir la percepción de las personas hacia otra persona, una situación o un objeto, entre otros. Barrantes (2014), señala que puede ser examinado como un conjunto de ítems mostrados en forma de afirmaciones, ante los cuales se requiere obtener las consideraciones de los sujetos que participan del estudio, lo cual es ratificado por Hernández, et. al., (2010) y mencionan:

La encuesta presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que muestre su reacción seleccionando uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico, así el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones (p. 245).



La población considerada como objeto de estudio fueron los residentes extranjeros de habla inglesa que conviven en el pueblo de Pedasí, la muestra fue seleccionada de forma aleatoria y participaron 34 personas. Con la finalidad de facilitar la obtención de los datos, el cuestionario fue elaborado a través de un formulario de Google, donde los participantes llenaban en línea las afirmaciones que se les solicitaba.

## Resultados y Discusión

La población encuestada presenta los siguientes datos demográficos, de los 34 encuestados, el 76.5% de la población cuenta con más de 54 años, mientras que el 11.8% se encuentran en las edades de 45 a 54 años. El 8.8% se ubica entre las edades de 35 a 44 y el 2.9% corresponde a las edades de 25 a 34 años. En cuanto a la nacionalidad de los extranjeros residentes en Pedasí, el 85% es de Estados Unidos de América y el 15% de Canadá, resaltando que el idioma inglés es su primera lengua.

En la tabla 1, se evidencia que el 44.1% de la población encuestada está “en desacuerdo” sobre la capacidad de comunicación en inglés que tienen las personas que laboran en sitios turísticos o públicos de Pedasí, curiosamente, un 44.1% son neutrales, un 3% está “totalmente en desacuerdo” y solo un 8.8%, reconoce estar “de acuerdo” sobre la capacidad de comunicación de las personas que ofrecen sus servicios en el idioma inglés. Estos resultados confirman los datos obtenidos por Alzamora, 2014, donde sus resultados mostraron la deficiencia en el sector de servicios debido al bajo nivel de comunicación que tenían los prestadores de servicio en el idioma inglés.





**Tabla 1.**

*Percepción sobre la capacidad de comunicación del idioma inglés que tienen las personas que laboran en sitios turísticos o públicos de Pedasí, por parte de los residentes de habla inglesa del lugar.*

<b>Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	3	8.8
Neutral	15	44.1
En desacuerdo	15	44.1
Totalmente en desacuerdo	1	3
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

Se aprecia que solo el 8.8% de la población tiene la percepción “de acuerdo”, en cuanto a la capacidad de comunicación en inglés de las personas que ofrecen sus servicios en el pueblo, índice que es bastante bajo. Por otro lado, un 44.1% ni está en acuerdo o en desacuerdo sobre las capacidades de comunicación de las personas que ofrecen sus servicios.

En la facilidad de expresión que tienen las personas del pueblo de Pedasí cuando ofrecen sus servicios a los turistas de habla inglesa. El 67.6% dice estar “en desacuerdo” con la premisa expuesta, otro 2.94%, califica en las personas de habla inglesa sobre la comunicación que tienen con las personas que ofrecen sus servicios, ya que un 70% de los encuestados así lo muestran. Por otro lado, un 23.5% de la población es neutral, y solo un 5.96% dice estar en “de acuerdo”, siendo un porcentaje muy bajo el que califica como positivo el servicio.

Los resultados presentados, evidencian que es necesario mejorar la calidad del idioma del inglés en la zona, ya que al ser un área turística se debe transmitir confianza a quien se ofrece el servicio. La mayoría de los residentes extranjeros de Pedasí, consideran que la población que ofrece sus servicios no tiene facilidad de expresión al comunicarse en inglés, con la población de habla inglesa.





En la siguiente tabla los encuestados manifiestan, si necesitan de algún tipo de traducción cuando se comunican con las personas del pueblo que laboran en los sitios turísticos del área. Un 20.6% menciona estar “totalmente de acuerdo” y el 61.8% señala estar “de acuerdo”, es decir, el 82.4% manifiestan que necesitan ayuda de algún tipo de traductor para poder comunicarse.

Por otro lado, el 8.8% son neutrales y solo un 8.8% están “en desacuerdo” en necesitar algún tipo de interpretación para comunicarse con las personas. Los residentes extranjeros en Pedasí necesitan utilizar recursos de traducción (aplicaciones móviles) para poder llevar a cabo una comunicación efectiva.

### Tabla 2.

*Necesidad sobre el uso de algún tipo de traducción o interpretación cuando se comunica con las personas del pueblo que laboran en sitios turísticos.*

Valoración	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	20.6
De acuerdo	21	61.8
Neutral	3	8.8
En desacuerdo	3	8.8
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

En cuanto a la facilidad de comunicación el 76.5% de la población, expresa estar “en desacuerdo” y el 2.9% está “totalmente en desacuerdo”, sobre la facilidad de comunicación en inglés por parte de las personas locales de Pedasí, lo cual corrobora que la comunicación entre las partes no es fluida. El 11.8% de los encuestados, expresa ser “neutral”, respecto a la premisa expuesta, solo un 8.8% valora estar “de acuerdo” con la facilidad de comunicación de las personas locales con los extranjeros.



Las personas encuestadas demuestran en un 41.2% ser “neutral”, en cuanto a su opinión sobre si las personas que ofrecen sus servicios en los sitios turísticos de Pedasí, deben dominar el inglés, Al mismo tiempo, se obtuvo que un 29.4% están “de acuerdo” y un 23.5% “en desacuerdo”, mientras que un 5.9% afirma estar “totalmente en desacuerdo”. La población encuestada esta dividida en dos opiniones respecto al tema, un 29,.4 % mencionan que deben dominar el inglés, el otro 29.4%, piensa que no deben dominar el inglés y el restante tiene una opinión neutra.

Por otro lado, la capacidad de las personas que trabajan en lugares turísticos de mantener una conversación en el idioma inglés se puede apreciar en la siguiente tabla:

**Tabla 3.**

*Capacidad de las personas que laboran en sitios turísticos y/o públicos en Pedasí de mantener una conversación en idioma inglés*

<b>Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	2	5.8
Neutral	11	32.4
En desacuerdo	16	47.1
Totalmente en desacuerdo	5	14.7
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

Un 47.1%, dicen estar “en desacuerdo” y otro 14.7% manifiestan estar “totalmente en desacuerdo” sobre la capacidad de mantener una conversación en inglés, por parte de la población local que ofrece sus servicios en Pedasí, lo cual nos suma que un 61.8% de las personas encuestadas perciben que no pueden mantener una conversación en inglés con este segmento de la población mencionada.





El 32.4% de la población es “neutral”, es decir, no están de acuerdo o en desacuerdo, mientras que el 5.8% considera que esta “de acuerdo” en que se puede mantener una conversación con las personas que ofrecen sus servicios.

En la tabla 4, se presenta la percepción de la población encuestada sobre el esfuerzo que realizan las personas locales de Pedasí que laboran en sitios turísticos, para atender a los turistas en el idioma inglés. Se evidencia, que la población encuestada en un 50% esta “de acuerdo”, mientras que un 2.95% está “totalmente de acuerdo, es decir, un 52.95% en total tienen la percepción de que los locales se esfuerzan por comunicarse en el idioma el inglés.

Un 26.5% esta “en desacuerdo” y otro 2.95% está “totalmente en desacuerdo”, sobre la premisa expuesta, es decir, los residentes extranjeros no sienten que las personas locales se esfuerzen por aprender el idioma del inglés.

#### Tabla 4.

*Esfuerzo de las personas locales que laboran en sitios turísticos y/o públicos en Pedasí, para atender a los turistas en el idioma inglés*

Valoración	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	2.95
De acuerdo	17	50
Neutral	6	17.6
En desacuerdo	9	26.5
Totalmente en desacuerdo	1	2.95
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

Por otro lado, el 17.6% es “neutral”, es decir que no están en desacuerdo o en acuerdo con el tema expuesto.





Los lugares donde los residentes extranjeros se han podido comunicar en inglés son: Los restaurantes es el lugar donde los encuestados consideran que han podido hablar inglés (un 47%), seguido de un 11% que se ha comunicado en inglés en los supermercados, un 9% menciona que, en hoteles, 6% en bancos, un 6% en bares, 6% a través de los servicios de turismo guiados, un 3% en hospitales, otro 3% en tiendas, y el 9% restante, ha logrado comunicarse en inglés en otros lugares del pueblo.

La mayoría de los turistas y residentes extranjeros que conviven en Pedasí son personas adultas mayores y todos hablan el idioma inglés como su primera lengua. Los encuestados señalan que no es fácil para ellos comunicarse en inglés porque los locales no son capaces de mantener una conversación en el idioma inglés y que para poder entablar una comunicación efectiva se debe hacer uso de aplicaciones móviles de traducción, incluso valerse de intérpretes; esto a pesar de que la

mayoría de los encuestados reconocen que los locales hacen el esfuerzo para atender a los residentes extranjeros en idioma inglés.

En cuanto a las variables relacionadas directamente con el nivel de satisfacción en el uso del idioma inglés, la información obtenida del cuestionario se presenta en las siguientes tablas:

### Tabla 5.

*Nivel de satisfacción de la pronunciación del idioma inglés por parte de las personas que laboran en sitios turísticos o públicos en Pedasí.*

Nivel de Satisfacción	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	16	49
Poco satisfecho	14	42
Insatisfecho	3	9
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

El 49% muestra estar “satisfechos” con la pronunciación del personal que ofrece sus servicios, mientras que el 42% muestra estar “poco satisfecho” y el 9% presenta estar “insatisfecho” con la





pronunciación de las personas locales que ofrecen sus servicios. Esto demuestra que la satisfacción de cómo pronuncian las personas que dan el servicio puede considerarse medio, un promedio mucho más alto que resultados obtenidos en investigaciones anteriores como, por ejemplo; la realizada por Alzamora en el año 2014.

Por otro lado, el nivel de fluidez en el idioma inglés que tienen las personas locales que ofrecen sus servicios a los residentes extranjeros de la zona se presenta que el 50% de los residentes extranjeros encuestados muestran que están “satisfechos”, un 44% están “poco satisfechos” y el 6% está “insatisfechos”, lo que muestra que en general, la opinión de la población está dividida en 50% y 50%. En cuanto al nivel de satisfacción del dominio del idioma inglés, referente a la gramática de las personas que ofrecen sus servicios en los sitios turísticos de Pedasí, por parte de los residentes extranjeros el 47% de las personas encuestadas señala estar “satisfecho”, en cuanto al nivel de gramática por parte de las personas que ofrecían sus servicios, pero el 38% se muestra “poco satisfecho” y el 15% “insatisfecho”. Los resultados en general se pueden considerar negativos, ya que el 53% considera que el servicio no satisface a los residentes extranjeros. Han pasado casi 10 años desde que Alzamora realizó su estudio y este resultado parece no haber cambiado en el tiempo, situación que es de importancia en el país, debido a las ventajas que tiene Panamá como país comparado con el resto de los países de Centroamérica, así como lo menciona Agudelo et. al., en el año 2016.

En lo que se refiere al nivel de satisfacción del dominio del inglés, en cuanto al vocabulario utilizado por las personas que laboran en sitios turísticos de Pedasí, el 47% manifestó estar insatisfecho, el 41% satisfecho y el 12% insatisfecho. Se ha observado en estudios realizados, donde se menciona que la satisfacción del turista angloparlante está relacionada con el servicio recibido, la calidad y dominio del idioma inglés, es decir, una comunicación efectiva, que tengan las personas que ofrecen sus servicios a estas personas (Jara y Medina, 2020; Goethals, 2014).



## Conclusiones

Según el análisis realizado, se establecen las siguientes conclusiones:

Aunque, las personas locales que ofrecen sus servicios turísticos y los residentes extranjeros se han podido comunicar en inglés en Pedasí, el nivel de inglés y la satisfacción de este, por parte de los residentes de habla inglesa la mayoría indican que se encuentran poco satisfechos o insatisfechos con el nivel de inglés de las personas. Según, el nivel de dominio del idioma inglés en cuanto a la pronunciación de las personas que laboran en sitios turísticos y/o públicos en Pedasí con relación a la fluidez el 50% señala estar satisfecho, pero el otro 50% señala estar entre poco satisfechos e insatisfechos.

En cuanto al uso de la gramática la mayoría de los encuestados se encuentran poco satisfechos o insatisfechos y en uso general de vocabulario, la mayoría también se encuentra poco satisfechos o insatisfechos. Esto nos permite señalar que hay deficiencias en pronunciación, fluencia, gramática y vocabulario.

En Pedasí, los lugares que sobresalen en donde se habla inglés, se tienen; los restaurantes, supermercados, bares, bancos y tours guiados.

Este estudio demuestra que la percepción de los turistas y residentes de habla inglesa en Pedasí, con relación al nivel de satisfacción del uso del idioma inglés tiende a ser insatisfactorio. Además, es muy poco o mínimo, el impacto del dominio inglés como herramienta de comunicación entre turistas y oriundos del pueblo de Pedasí que determine si el uso del inglés pueda ser considerado como un valor agregado a la atención al turista y residente extranjero de habla inglesa en este sector. Si bien es cierto, no se pretende que en Pedasí se hable 100% el idioma inglés, pero se debe tratar de incentivar a las personas locales de Pedasí que ofrezcan un valor agregado a sus servicios, como lo es; la atención al cliente en inglés.



Por lo expuesto, se concluye que el dominio del idioma inglés en Pedasí no se relaciona significativamente con la satisfacción de las necesidades comunicativas de los turistas y residentes extranjeros de habla inglesa, por lo tanto, en la investigación se evidencia la necesidad de actuar para mejorar las habilidades de comunicación lingüística en el idioma inglés en el sector de Pedasí, y de esta forma, poder brindar un valor agregado a la atención de los turistas de habla inglesa que visitan o residen en este sector turístico de la provincia Santeña.

## Referencias Bibliográficas

- Agudelo, M., Calle, C., y Hernández Herrera, C. (2016). Nivel de coherencia entre estrategia de vocación de servicios, con la realidad del servicio al cliente prestado en la ciudad de Panamá. [Esumer servicio.pdf](#)
- Alzamora, M. (2014). Estudio de la percepción de los turistas sobre la calidad del servicio al cliente en la Ciudad de Panamá. *Investigación Y Pensamiento Crítico*, 2(4), 4-58. [Estudio de la percepción de los turistas sobre la calidad del servicio al cliente en la Ciudad de Panamá | Investigación y Pensamiento Crítico \(usma.ac.pa\)](#).
- Barrantes, R. (2014). *Investigación, Un camino al conocimiento, Un Enfoque Cualitativo, Cuantitativo y Mixto*. San José, Costa Rica, Editorial EUNED.
- Calderón F. (2011). El multiculturalismo revisitado. *Aula Intercultural*. <https://aulaintercultural.org/2011/03/06/el-multiculturalismo-revisitado/>
- Díaz, S. (2 de noviembre de 2018) Panamá mantiene bajo dominio del inglés, revela estudio. <https://elcapitalfinanciero.com/panama-mantiene-bajo-dominio-del-ingles-revela-estudio/>
- Goethals, P. (2014). La acomodación lingüística en contextos profesionales turísticos. Un enfoque didáctico basado en los testimonios de turistas. *Ibérica, Revista de la Asociación Europea de Lenguas para Fines Específicos*, (28), 181-202. [287032049009.pdf \(redalyc.org\)](#)
- Jara F. y Medina S. (2020). Influencia del Dominio del Idioma Inglés en la Satisfacción del Turista Anglohablante en relación a los Servicios Turísticos de la región Tumbes, 2019. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/123456789/2208>
- Hernández, M. (2007). Sobre los sentidos de "multiculturalismo" e "interculturalismo". *Ra Ximhai*, 3(2), 429-442. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46130212.pdf>



Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (Quinta Edición). México D.F, México: McGraw-Hill.

Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), Panamá en Cifras (2023). <https://www.inec.gob.pa/archivos/P00140176420231009162747CUADRO%2011.pdf>

Maldonado, K. (2007). La socio-interculturalidad de los negocios internacionales Universidad del Rosario. *Empresa, Bogotá (Colombia)*, 6(12), 261-291.

Pérez, P. (17 de octubre de 2017) Bajo dominio del inglés resta competitividad a Panamá. <https://elcapitalfinanciero.com/bajo-dominio-del-ingles-resta-competitividad-a-panama/>

Salas, D. (2020). Las escalas tipo Likert. <https://investigaliacr.com/investigacion/las-escalas-tipo-likert/>

Suarez, Y. 2016. *Códigos de la multiculturalidad que afectan los negocios en un país como Panamá* (Tesis Doctoral, Universidad Santo Tomás). [Códigos de la multiculturalidad que afectan los negocios en un país como Panamá \(usta.edu.co\)](https://usta.edu.co)

Vázquez, Z (11 de mayo de 2014). Intensifican la enseñanza del idioma inglés en Pedasí. El Panamá América. <https://www.panamaamerica.com.pa/provincias/intensifican-la-ensenanza-del-idioma-ingles-en-pedasi>

Waked D. (31 de enero de 2023). El idioma inglés: un reto constante para Panamá. La Estrella de Panamá. <https://www.laestrella.com.pa/vida-y-cultura/cultura/idioma-ingles-reto-constante-panama-IFLE485269>

