

I

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
PRIVADA KHIPU
PROGRAMA DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**



TESIS

**PERCEPCIÓN DEL DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS Y DESEMPEÑO
LABORAL DE RESTAURANTES DE LA CALLE PASÑAPAKANA DEL
BARRIO DE SAN BLAS DEL DISTRITO DE CUSCO - 2024**

Línea de Investigación: Turismo y Hotelería

Autor:

Barreto Charalla Betsy Amalia
Código ORCID 0009-0008-4230-3348

Tesis para optar al Título Profesional de
Licenciado en Administración de Empresas
Turísticas y Hoteleras

Asesor:

Serna Bravo Jose Armando
Código ORCID 0000-0002-5606-4201

Cusco – Perú

2024



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Jose Serna
 Título del ejercicio: Betsy Amalia Barreto Charalla Ver 2
 Título de la entrega: Betsy Amalia Barreto
 Nombre del archivo: TESIS_FINAL_V2.pdf
 Tamaño del archivo: 1.97M
 Total páginas: 113
 Total de palabras: 30,925
 Total de caracteres: 185,676
 Fecha de entrega: 05-jun.-2025 10:11a. m. (UTC-0500)
 Identificador de la entrega: 2692786195



11% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Cited Text
- ▶ Small Matches (less than 12 words)
- ▶ Submitted works

Top Sources

- 11%  Internet sources
- 1%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags




0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

11%		Internet sources
1%		Publications
0%		Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	repositorio.uandina.edu.pe	2%
2	Internet	repositorio.uap.edu.pe	1%
3	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
4	Internet	revistas.unsm.edu.pe	<1%
5	Internet	rm.coe.int	<1%
6	Internet	hdl.handle.net	<1%
7	Internet	repositorio.unsaac.edu.pe	<1%
8	Internet	repositorio.unajma.edu.pe	<1%
9	Internet	cienciadigital.org	<1%
10	Internet	1library.co	<1%
11	Internet	ciencialatina.org	<1%

AGRADECIMIENTOS

A la Escuela de Educación Superior Tecnológica Privada Khipu, por ofrecerme las herramientas y el ambiente necesario para desarrollar mis habilidades y conocimientos, siendo un pilar fundamental en mi formación.

A mis docentes, por su dedicación y compromiso al compartir su sabiduría y experiencia. Su guía ha sido una inspiración a lo largo de mi trayectoria académica.

A mi asesor, José Armando Serna Bravo, por su paciencia, orientación y valiosas sugerencias, que fueron esenciales para la culminación de esta tesis. Su apoyo me ayudó a transformar ideas en resultados concretos.

A mis padres, por su amor incondicional y por brindarme siempre su apoyo en cada etapa de mi vida. Su confianza en mí y sus palabras de aliento me dieron la fortaleza para superar todos los desafíos que encontré en el camino.

A mi hermana, por su generosidad y apoyo constante al facilitarme su laptop cada vez que la necesité. Su gesto fue fundamental para el desarrollo de esta investigación y es un reflejo de su disposición para ayudarme en los momentos importantes de mi vida.

A los turistas que participaron en mi investigación, ya sea llenando las encuestas o compartiendo sus perspectivas, les expreso mi profunda gratitud. Su colaboración desinteresada hizo posible que este proyecto tomara forma y se concretara.

Finalmente, a todas las personas que, de una u otra manera, me motivaron y apoyaron durante este proceso. Cada gesto, palabra y consejo ha dejado una huella imborrable en este logro que hoy celebro.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el dominio del idioma inglés y el desempeño laboral de los trabajadores en los restaurantes de la calle Pasñapakana, en el Barrio de San Blas, Cusco, durante el año 2024. El estudio es de tipo básico, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de alcance correlacional. La población estuvo conformada por 50 turistas de habla inglesa, y la muestra fue de 45. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, y el instrumento para la obtención de la información fue un cuestionario estructurado aplicado a los turistas de habla inglesa. El coeficiente de confiabilidad del cuestionario fue evaluado mediante el alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.935, lo que indica que el instrumento es altamente confiable, se determinó una correlación positiva significativa entre el dominio del idioma inglés y el desempeño laboral, utilizando la correlación rho de Spearman, con un valor de 0.899, lo que demuestra que una mayor competencia en el idioma inglés está asociada con un mejor desempeño en el ámbito laboral. El estudio concluyó que el dominio del idioma inglés tiene un impacto directo y positivo en el desempeño laboral de los trabajadores en los restaurantes estudiados.

ABSTRAC

This research aimed to determine the relationship between English language proficiency and the job performance of workers in the restaurants of Pasñapakana Street, located in the San Blas neighborhood of Cusco, during the year 2024. The study was basic in nature, with a quantitative approach and a non-experimental, correlational design. The population consisted of 50 English-speaking tourists, and the sample included 45 participants. The data collection technique used was a survey, and the instrument for obtaining the information was a structured questionnaire administered to English-speaking tourists. The reliability coefficient of the questionnaire was evaluated using Cronbach's alpha, obtaining a value of 0.935, which indicates that the instrument is highly reliable. A significant positive correlation was determined between English language proficiency and job performance, using Spearman's rho correlation, with a value of 0.899. This demonstrates that greater English language proficiency is associated with better job performance. The study concluded that English language proficiency has a direct and positive impact on the job performance of workers in the studied restaurants.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS	III
RESUMEN	VI
ABSTRAC	VII
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XII
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Descripción del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	10
1.2.1. Problema general	10
1.2.2. Problemas específicos.....	10
1.3. Justificación	10
1.3.1. Relevancia social	10
1.3.2. Implicancias practicas.....	11
1.3.3. Valor teórico.....	11
1.3.4. Valor metodológico.....	11
1.4. Objetivos de investigación	11
1.4.1. Objetivo general.....	11
1.4.2. Objetivos específicos	11
1.5. Delimitación de la investigación	12
1.5.1. Delimitación temporal	12
1.5.2. Delimitación espacial.....	12
1.5.3. Delimitación conceptual	12
1.5.4. Delimitación social	12
CAPÍTULO II	14
MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes de estudios	14
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	14
2.1.2. Antecedentes nacionales	17
2.1.3. Antecedentes locales.....	21
2.2. Bases teóricas.....	24
2.2.1. Teoría de la competencia comunicativa.....	24
2.2.2. Dominio del idioma inglés.....	24

2.2.2.1. Idioma inglés	25
2.2.2.2. Importancia del idioma inglés en la industria turística	25
2.2.2.3. Origen y estructura	26
2.2.2.4. Características básicas.....	27
2.2.3. Niveles de competencia lingüística en inglés	30
2.2.4. Exámenes internacionales de inglés	31
2.2.5. Dimensiones del Dominio del idioma inglés.....	34
a. Actividades comunicativas.....	34
b. Competencias comunicativas	35
c. Estrategias comunicativas	37
2.2.6. Desempeño Laboral	38
2.2.6.1. Teoría de los factores	38
2.2.6.2. Teoría del aprendizaje organizacional.....	38
2.2.6.3. Conceptos del desempeño laboral	39
2.2.6.4. Evaluación del desempeño laboral	40
2.2.6.5. Objetivos de la evaluación del desempeño laboral	40
2.2.6.6. Métodos de evaluación del desempeño laboral	41
2.2.6.7. Dimensiones del desempeño laboral.....	42
a. Motivación	42
b. Clima organizacional	43
c. Capacitación	44
2.3. Marco Conceptual.....	46
2.4. Variables.....	47
2.4.1. Conceptualización de las variables de estudio.....	47
2.4.2. Operacionalización de variables	49
CAPÍTULO III	50
METODOLOGÍA	50
3.1. Tipo de Investigación	50
3.2. Enfoque de la investigación.....	50
3.3. Diseño de la investigación.....	50
3.4. Alcance de la investigación	50
3.5. Población.....	51
3.6. Muestra	51
3.7. Técnicas de Recolección de la Información	52
3.8. Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información	52

3.9. Hipótesis.....	52
3.9.1. Hipótesis General.....	52
3.9.2. Hipótesis Específicas	52
CAPÍTULO IV	53
RESULTADOS.....	53
4.1. Confiabilidad de instrumento.....	53
4.2. Variable Dominio del idioma inglés.....	53
4.3. Variable Desempeño Laboral.....	56
4.4. Análisis de correlaciones.....	59
4.5. Prueba de hipótesis	61
CAPÍTULO V	65
DISCUSION	65
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	65
5.2. Limitaciones del estudio	66
5.3 Comparación crítica con la literatura existente y los antecedentes	66
5.4 Implicancias del estudio.....	68
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS.....	80
a. Matriz de consistencia.....	80
b. Matriz de operacionalización.....	81
c. Matriz de instrumento (validada por 2 expertos).....	82
d. Instrumento aplicado.....	88
e. Declaración jurada de autenticidad.....	90
f. Panel fotográfico.....	91
g. Otros.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	49
Tabla 2	Confiabilidad de instrumento	53
Tabla 3	Variable: Dominio del idioma inglés	53
Tabla 4	Dimensión: Actividades comunicativas.....	54
Tabla 5	Dimensión: Competencias comunicativas	55
Tabla 6	Dimensión: Estrategias comunicativas	55
Tabla 7	Variable: Desempeño Laboral.....	56
Tabla 8	Dimensión: Motivación	57
Tabla 9	Dimensión: Clima organizacional	57
Tabla 10	Dimensión: Capacitación.....	58
Tabla 11	Correlación variable 1 y 2.....	59
Tabla 12	Correlación Dimensión 1 y Variable 2.....	59
Tabla 13	Correlación Dimensión 2 y variable 2	60
Tabla 14	Correlación Dimensión 3 y Variable 2.....	61
Tabla 15	Prueba de hipótesis general	62
Tabla 16	Prueba de hipótesis específica 1	62
Tabla 17	Prueba de hipótesis específica 2	63
Tabla 18	Prueba de hipótesis específica 3	64
Tabla 19	Matriz de consistencia	80
Tabla 20	Matriz de operacionalización.....	81
Tabla 21	Matriz de instrumento 1 (Dominio del idioma inglés)	84
Tabla 22	Matriz de instrumento 2 (Desempeño Laboral).....	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de Inglés Crambridge.....	31
Figura 2 Indicador 1 Comprensión (Actividades Comunicativas).....	92
Figura 3 Indicador 2 Expresión (Actividades Comunicativas)	92
Figura 4 Indicador 3 Interacción (Actividades Comunicativas).....	93
Figura 5 Indicador 4 Mediación (Actividades Comunicativas)	93
Figura 6 Indicador 5 Competencia lingüística (Competencias Comunicativas)	94
Figura 7 Indicador 6 Competencia sociolingüística (Competencias Comunicativas).....	94
Figura 8 Indicador 7 Competencia sociolingüística (Competencias Comunicativas).....	95
Figura 9 Indicador 8 Competencia sociolingüística (Competencias Comunicativas).....	95
Figura 10 Indicador 9 Competencia pragmática (Competencias Comunicativas).....	96
Figura 11 Indicador 10 Indicador comprensión (Estrategias Comunicativas)	96
Figura 12 Indicador 11 Indicador expresión (Estrategias Comunicativas)	97
Figura 13 Indicador 12 Indicador interacción (Estrategias Comunicativas)	97
Figura 14 Indicador 13 Indicador mediación (Estrategias Comunicativas)	98
Figura 15 Indicador 14 Indicador estímulo (Motivación)	98
Figura 16 Indicador 15 Indicador necesidad (Motivación)	99
Figura 17 Indicador 16 Indicador objetivos individuales (Motivación)	99
Figura 18 Indicador 17 Indicador responsabilidad (Clima Organizacional)	100
Figura 19 Indicador 18 Indicador recompensas (Clima Organizacional)	100
Figura 20 Indicador 19 Indicador riesgos (Clima Organizacional).....	101
Figura 21 Indicador 20 Indicador Transmisión de información (Capacitación)	101
Figura 22 Indicador 21 Indicador desarrollo de habilidades (Capacitación).....	102
Figura 23 Indicador 22 Indicador desarrollo de actitudes (Capacitación)	102
Figura 24 Indicador 23 Indicador desarrollo de conceptos (Capacitación).....	103
Figura 25 Indicador 24 Indicador desarrollo de conceptos (Capacitación).....	103
Figura 26 Indicador 25 Indicador creación de competencias (Capacitación).....	104

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El dominio del idioma inglés ha adquirido una creciente relevancia en el desempeño laboral dentro del sector turístico, especialmente en lugares con una importante afluencia de turistas internacionales, como Cusco. En este sentido, los restaurantes ubicados en la calle Pasñapakana, en el Barrio de San Blas, ofrecen un escenario adecuado para examinar cómo la competencia en inglés puede influir en el rendimiento de los trabajadores.

Este estudio tiene como objetivo analizar la relación entre el dominio del idioma inglés y el desempeño laboral de los trabajadores en los restaurantes de la mencionada zona durante el año 2024. La investigación se enfoca en cómo el nivel de inglés de los trabajadores puede impactar en su desempeño laboral, considerando que una mejor habilidad lingüística podría tener efectos en las interacciones con los turistas y en la ejecución de las tareas laborales.

El presente trabajo de investigación se encuentra estructurado en cinco capítulos:

Capítulo I - Introducción: Se aborda detalladamente la problemática de investigación, comenzando con la descripción de la situación problemática, seguida de la formulación del problema general: ¿En qué medida el dominio del idioma inglés se relaciona con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco – 2024? También se presentan los problemas específicos. Además, se presenta la justificación del estudio desde diferentes perspectivas: relevancia social, implicancias prácticas, valor teórico y metodológico. Se establecen los objetivos de la investigación y se delimita el estudio en términos temporales, espaciales, conceptuales y sociales.

Capítulo II - Marco Teórico: Se desarrolla el sustento teórico de la investigación, iniciando con una revisión exhaustiva de antecedentes internacionales, nacionales y locales relevantes para el estudio. Se presentan las bases teóricas, desarrollando las dos variables: dominio del idioma inglés y desempeño laboral. Se analizan sus dimensiones, como actividades comunicativas, competencias comunicativas y estrategias comunicativas (para el dominio del idioma inglés), así como motivación, clima organizacional y capacitación (para el desempeño laboral), seguido del marco conceptual que define los términos clave. Finalmente, se conceptualizan y operacionalizan las variables de estudio para su adecuada medición.

Capítulo III - Metodología: Se detalla el diseño metodológico de la investigación, el cual es de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance correlacional. Se define la población (50 personas) y la muestra (45). Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, y el instrumento empleado para ello fue un cuestionario estructurado. Además, se presentan las hipótesis general y específicas, así como las técnicas utilizadas para su verificación.

Capítulo IV - Resultados: Se presenta el análisis de confiabilidad del instrumento utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.935, lo que indica una alta confiabilidad. Luego, se exponen los resultados obtenidos de acuerdo con los objetivos establecidos, incluyendo el análisis de las correlaciones entre las variables. La correlación entre el dominio del idioma inglés (variable 1) y el desempeño laboral (variable 2) es de 0.899, lo que demuestra una relación positiva significativa. También se incluyen las pruebas de hipótesis correspondientes, respaldadas por tablas estadísticas.

Capítulo V - Discusión: Se analizan los hallazgos más relevantes y significativos del estudio, reconociendo las limitaciones encontradas durante su desarrollo. Se realiza una comparación crítica con la literatura existente y los antecedentes revisados, y se encontró que los resultados obtenidos son consistentes con los estudios previos, lo que confirma la relación entre el dominio del idioma inglés y el desempeño laboral en el contexto de los restaurantes de la calle Pasñapakana en el barrio de San Blas, Cusco. Finalmente se detallan las implicancias del estudio.

1.1. Descripción del Problema

El dominio del idioma inglés se refiere a la capacidad de utilizar este idioma en diferentes contextos, abarcando la comprensión, la expresión de ideas y la interacción tanto oral como escrita, dado que, a nivel internacional, la globalización ha convertido al idioma inglés en un idioma universal esencial para la comunicación empresarial y turística. El diario español TouriNews (2022) reporta que las compañías turísticas en Costa Maya, al sur de destinos conocidos como Cancún y Riviera Maya, enfrentan dificultades para contratar personal calificado, según el 90% de las empresas en Chetumal. Esta escasez afecta la calidad del servicio en hoteles, ya que el personal carece del dominio del idioma inglés y otros idiomas, y desconoce la región. Bertha Medina Núñez de Cáceres, presidenta de la Asociación de Hoteles y Moteles del sur de Quintana Roo, destaca la necesidad de un cambio de mentalidad y la importancia de capacitar al personal para mejorar la experiencia turística y aumentar el impacto económico por visitante.

En tal sentido, el idioma inglés se ha convertido en un pilar fundamental para la comunicación empresarial y turística a nivel global. La falta de personal calificado en Costa Maya impacta negativamente en la calidad del servicio en establecimientos turísticos, destacando la necesidad de capacitación en inglés para mejorar la experiencia turística y maximizar el impacto económico. Esta situación resulta relevante para mi investigación, ya que ilustra cómo el dominio del inglés puede afectar el desempeño laboral en los negocios turísticos.

Según el periódico online RRHHDigital (2018), Babbel realizó una encuesta que muestra que aproximadamente el 20% de los turistas extranjeros ha enfrentado confusiones debido a la falta de competencias lingüísticas del personal hotelero en España. En alojamientos extrahoteleros, como hostales y casas rurales, solo el 16% del personal domina el inglés con fluidez, lo que ha generado incomodidades para un porcentaje similar de turistas. Aunque el 32% logró comunicarse gracias a un nivel intermedio de inglés, el 38% experimentó dificultades por el bajo nivel del personal, y apenas el 14% pudo hablar en su lengua materna. Para abordar este desafío, Babbel lanzó la campaña "We Speak Babbel," destinada a mejorar las habilidades en inglés y alemán, además de ofrecer formación en francés e italiano para los trabajadores del sector turístico.

La falta de competencia en idiomas en el personal turístico genera problemas de comunicación que afectan la experiencia del turista. La baja fluidez en inglés entre el personal de alojamientos extrahoteleros revela la necesidad urgente de desarrollo lingüístico

para mejorar la interacción con los clientes y evitar situaciones incómodas que puedan perjudicar la percepción del servicio.

De acuerdo con CNN Español (2022), Argentina, Costa Rica y Cuba sobresalieron en el Índice de Dominio del Inglés de EF, un estudio que evaluó el nivel de inglés en 111 países y examinó a 2,1 millones de personas. El informe destacó avances significativos en Centroamérica y Sudamérica durante la última década, posicionándolas entre las regiones con los progresos más consistentes en el dominio del idioma. Sin embargo, se observó una disminución en las puntuaciones de los jóvenes desde 2020, atribuida al cierre de escuelas durante la pandemia de COVID-19, un efecto también resaltado por la UNESCO en 2022. Cabe mencionar que el estudio solo analiza países donde el inglés no es lengua nativa. Aunque el nivel de inglés en América Latina sigue siendo "bajo" en comparación con Europa y Asia, supera al de África y Oriente Medio.

El informe de EF (Educación First), una organización internacional especializada en educación y evaluación del dominio del idioma inglés, destaca avances en el dominio del inglés en Centroamérica y Sudamérica, aunque los resultados recientes reflejan un retroceso en los jóvenes debido a la pandemia. A pesar de los logros regionales, el nivel de inglés en América Latina sigue siendo inferior al de Europa y Asia. Esta situación resalta la importancia de mejorar la enseñanza y el aprendizaje del inglés en la región para cerrar la brecha con otras áreas del mundo y optimizar la competencia lingüística en contextos internacionales.

Escolán (2023), señala que España se sitúa en la parte baja del índice del dominio del inglés de EF (EF EPI), ocupando el puesto 25 entre 35 países europeos y el puesto 33 a nivel global. A pesar de esto, Mark Levy, del British Council España, destaca la evolución positiva entre las generaciones más jóvenes, donde el inglés ya no es una asignatura pendiente. Según un informe del INE, menos del 20% de los mayores de 50 años hablan bien inglés, mientras que, entre los jóvenes de 20 a 29 años, supera el 30%, indicando un cambio en la percepción del idioma.

El bajo ranking de España en el índice de dominio del inglés revela una deficiencia general en el uso del idioma a nivel global. Sin embargo, la mejora en la competencia de inglés entre los jóvenes sugiere una tendencia positiva que podría contribuir a superar la barrera del idioma en el futuro. Este avance es importante para enfrentar los retos en el sector turístico y empresarial, donde el dominio del inglés es fundamental para la comunicación efectiva.

Según el sitio web eHotelier (2022), la actual escasez de mano de obra ha dificultado aún más la contratación de personal bilingüe o multilingüe en los hoteles, exacerbando una barrera lingüística que ya existía. Esto genera frustración tanto en los clientes como en el personal, especialmente al realizar tareas cotidianas como reservas o solicitudes de servicios, afectando negativamente la experiencia general. La situación resalta la importancia de abordar estas limitaciones en la industria hotelera.

La creciente dificultad para encontrar personal bilingüe en la industria hotelera resalta un problema persistente de barreras lingüísticas que afecta negativamente la calidad del servicio. La falta de habilidades en idiomas adecuados interfiere con la capacidad de los hoteles para ofrecer una experiencia fluida a sus clientes, subrayando la urgencia de mejorar las competencias lingüísticas del personal para mantener estándares elevados en el sector turístico.

El Diario Gestión (2020), resalta que, en el contexto peruano, el inglés se ha convertido en una prioridad dentro de la educación universitaria. A pesar de que muchas instituciones educativas ofrecen cursos de inglés, según EF Education First, el dominio del idioma sigue siendo limitado en el país. Perú ocupa el puesto 58 de 100 en el índice global de inglés, con un puntaje de 50.22, lo que refleja un nivel bajo de competencia. Aunque ha mejorado levemente desde 2019, la capacidad de los peruanos en inglés se limita principalmente a interacciones básicas y actividades relacionadas con el turismo. A nivel regional, Lima, Arequipa, La Libertad y Piura tienen más hablantes de inglés, pero el nivel sigue siendo bajo, y las diferencias entre géneros son mínimas.

En este aspecto, el dominio del inglés en Perú sigue siendo limitado, a pesar de los esfuerzos en educación. El país se encuentra en una posición baja en el índice global de competencia en inglés, lo que solo permite conversaciones básicas y redacción de correos. Aunque las principales ciudades tienen una mayor concentración de hablantes, el nivel general sigue siendo insuficiente, lo que refleja la necesidad urgente de mejorar el inglés para aprovechar mejor las oportunidades académicas y profesionales.

En el ámbito local, el diario La Razón (2023), entrevista a Marleny Callañaupa Quillahuaman quien hace referencia que el idioma inglés es una figura clave en el desarrollo del turismo vivencial en su comunidad. Desde joven, comenzó a recibir turistas en su hogar en Chinchero, motivada por una experiencia con una familia estadounidense. Aprendió varios idiomas de forma autodidacta, incluyendo inglés, francés y alemán, además del quechua y español. Su enfoque innovador en el turismo cultural, que incluía compartir

ceremonias espirituales, le permitió ganar reconocimiento internacional, con un documental de National Geographic sobre Chinchero. También, su iniciativa textil "Awana Wasi" y su participación en foros internacionales sobre el cambio climático la llevaron a representar a su comunidad en eventos globales.

Por consiguiente, la experiencia de Marleny Callañaupa Quillahuaman ilustra cómo el dominio de múltiples idiomas puede ser determinante en el éxito del turismo. Su capacidad para comunicarse en diversas lenguas no solo facilitó el intercambio cultural, sino que también amplió el alcance y la visibilidad de su emprendimiento a nivel internacional. Esto demuestra la importancia de las competencias lingüísticas en el desarrollo y la promoción efectiva de proyectos turísticos.

En Cusco, el dominio del inglés enfrenta varios desafíos en las actividades comunicativas. La comprensión oral y audiovisual se ve afectada por la falta de recursos educativos actualizados y poca exposición al inglés real. La lectura también es limitada por la escasez de material adaptado a la realidad local. Además, la falta de oportunidades para practicar inglés afecta la expresión oral y escrita, mientras que el acceso desigual a la tecnología y la infraestructura digital obstaculiza la interacción. La escasez de profesionales capacitados en traducción e interpretación y la falta de programas de intercambio cultural dificultan la mediación de la comunicación. Mejorar estas competencias beneficiaría tanto la experiencia turística como el desarrollo profesional y académico en la comunidad cusqueña.

En los restaurantes de Cusco, las competencias comunicativas en inglés presentan diversos desafíos. La competencia lingüística se ve afectada por la falta de dominio del vocabulario específico y la pronunciación adecuada. La competencia sociolingüística enfrenta problemas por la falta de sensibilidad cultural, lo que puede generar malentendidos. Además, la competencia pragmática se ve limitada debido a la falta de práctica e interacción en inglés, afectando la fluidez y precisión al comunicarse con los clientes.

En los restaurantes de Cusco, las estrategias comunicativas en inglés enfrentan desafíos importantes. Al momento de comunicarse, la planificación y corrección en el uso del inglés son esenciales, pero la falta de práctica y recursos adecuados dificulta la implementación efectiva de estas estrategias. En cuanto a la interacción, el manejo adecuado de turnos de palabra y la cooperación durante el servicio se ven afectados por la limitada exposición a situaciones reales con clientes de habla inglesa. En lo que respecta a la mediación, la capacidad para explicar conceptos de manera clara o simplificar la

información sobre el menú o los platos se ve obstaculizada debido a la falta de capacitación en la adaptación de la comunicación a diferentes niveles de comprensión, especialmente entre los turistas angloparlantes.

A continuación, se presenta la segunda variable de estudio: el desempeño laboral, la cual permite analizar el rendimiento del personal en contextos organizacionales como los restaurantes turísticos.

Según el sitio web de la Radio ADN (2023), un diagnóstico erróneo es a menudo la causa principal del bajo desempeño laboral. Las empresas suelen atribuirlo a la falta de competencias, cuando en realidad podría estar vinculado a la salud mental de los trabajadores, la falta de un entorno laboral adecuado o la desmotivación. Esta evaluación incorrecta puede generar incomprensión, estrés y la pérdida de talento. En este sentido, Caio Arnaes, director asociado de la empresa Robert Half en Chile, sugiere analizar cuidadosamente los factores que explican el bajo rendimiento para abordar la problemática de manera efectiva.

Por lo tanto, esta confusión puede llevar a una mayor frustración y a la pérdida de trabajadores valiosos. Es esencial investigar a fondo las verdaderas causas del bajo desempeño para mejorar el ambiente de trabajo y la motivación de los trabajadores.

Según Mujer Ejecutiva (2023), el trastorno por déficit de atención, aunque generalmente relacionado con la infancia, también afecta a muchas personas adultas que no son conscientes de su condición, lo cual impacta negativamente en su desempeño laboral. Este trastorno se caracteriza por hiperactividad, problemas para mantener la concentración, dificultades en la gestión emocional y complicaciones para organizar y priorizar tareas en el trabajo. Por ello, resulta crucial prestar atención a los indicios de este trastorno en la etapa adulta para mitigar sus efectos en el ámbito profesional.

El trastorno por déficit de atención puede afectar seriamente la productividad laboral de los adultos que lo padecen, dificultando su capacidad para concentrarse, organizar tareas y manejar emociones. Reconocer y tratar este trastorno es esencial para mejorar el rendimiento y el bienestar de los trabajadores.

Medinilla (2007), señala que la baja productividad en España, evidenciada tanto a nivel nacional como internacional, se debe no solo a las largas jornadas laborales, sino también a la ineficaz gestión del tiempo. Según un estudio de IESE y Adecco, España ocupa una de las últimas posiciones en la Unión Europea en cuanto al tiempo necesario para producir bienes y servicios. Además, actividades como charlas informales, navegación en

Internet, pausas, atención a correos personales o salidas a fumar pueden consumir hasta un 15% de la jornada laboral, según Ipsos para Lexmark. En contraste, países como Holanda, Alemania y Bélgica logran mayor productividad con jornadas más cortas y una mejor administración del tiempo.

Por esta razón, la baja productividad en España se revela como un desafío crítico. Aunque las jornadas laborales son extensas, la eficiencia es limitada debido a distracciones y pausas frecuentes que disminuyen el tiempo efectivo de trabajo. En comparación con países con jornadas más cortas y mayor productividad, es evidente que se requiere un enfoque más eficiente tanto de empleadores como de trabajadores para mejorar el rendimiento laboral.

De acuerdo con el Diario Perú21 (2023), Pamela Navarro, directora de Atalla Legal, destaca la relevancia de la salud mental en el ámbito laboral, ya que influye directamente en el desempeño y puede representar un riesgo psicosocial. Navarro señala que el estrés laboral, el síndrome de burnout y las relaciones laborales dañinas son algunos de los principales desafíos que afectan tanto la productividad como la salud de los trabajadores. Subraya la importancia de detectar estos problemas a tiempo, fomentar una comunicación abierta y establecer metas realistas para mejorar el bienestar emocional de los trabajadores, lo que a su vez beneficia al éxito organizacional.

En este sentido, la salud mental en el entorno laboral es fundamental para mantener un buen desempeño y evitar problemas como el estrés y el burnout. Estos problemas pueden reducir la productividad y afectar la salud general de los trabajadores, destacando la necesidad de implementar medidas efectivas para apoyar el bienestar psicológico en el trabajo.

Según Lozano (2024), la producción nacional creció un 1.4% en el primer trimestre del año, con la actividad de alojamiento y restaurantes contribuyendo con 0.1 puntos porcentuales a este crecimiento, según cifras del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Además, se señala que el sector gastronómico genera empleo para aproximadamente dos millones de personas a través de más de 200,000 establecimientos en todo el país, aunque enfrenta desafíos como la informalidad laboral y la necesidad de mayor capacitación del personal.

En tal caso, los datos muestran que el desempeño laboral en la gastronomía peruana depende de la capacitación y profesionalización del personal, clave para su éxito internacional. Sin embargo, la informalidad y el limitado apoyo institucional aún representan

desafíos que afectan tanto a los trabajadores como a la calidad del servicio, resaltando la necesidad de mejorar condiciones laborales y promover la formalización y el desarrollo de competencias.

González (2023) señala que el turismo es un sector muy delicado, donde un solo día de paro puede generar un impacto económico que persiste hasta un mes. Recientemente, las movilizaciones en Cusco causaron cancelaciones de hasta un 90% en las reservas turísticas, lo que resultó en pérdidas significativas y afectó la imagen de la región como destino turístico. Esta situación provocó el cierre de muchas micro y pequeñas empresas, aumentando el desempleo en el sector.

Por ello, la reciente crisis en Cusco ha demostrado la vulnerabilidad del sector turístico a eventos imprevistos, como movilizaciones. La cancelación masiva de reservas y el cierre de empresas reflejan cómo las interrupciones pueden tener efectos prolongados en la economía local y en el empleo. Este impacto resalta la necesidad de estrategias que minimicen las pérdidas y fortalezcan la resiliencia del sector ante futuros contratiempos.

La pandemia impactó severamente el desempeño laboral en los restaurantes de la calle Pasñapakana, en San Blas, Cusco. Las restricciones sanitarias y la drástica disminución de turistas provocaron cierres y un entorno laboral inestable, afectando tanto la sostenibilidad de los establecimientos como la calidad del servicio. Esto resalta la importancia de mejorar las competencias del personal, especialmente en el dominio del inglés, como una estrategia clave para revitalizar el sector turístico.

En los restaurantes de Pasñapakana, la motivación del personal se evalúa a través de estímulos, necesidades y objetivos individuales. Los estímulos incluyen incentivos como salarios adecuados, bonificaciones y formación, aunque la falta de incentivos y la mala gestión disminuyen el compromiso de los trabajadores. Las necesidades reflejan los impulsos internos para alcanzar el bienestar y cubrir aspiraciones, mientras que los objetivos personales, como la estabilidad económica y el reconocimiento profesional, se ven limitados por la falta de oportunidades en el sector gastronómico.

El clima organizacional en estos restaurantes está influido por factores como la responsabilidad, las recompensas y los riesgos. La distribución inadecuada de responsabilidades y la falta de recompensas justas generan insatisfacción y afectan tanto el rendimiento como el ambiente laboral. Las recompensas, esenciales para la motivación, no siempre se implementan de manera coherente, mientras que la gestión ineficiente de los riesgos aumenta el estrés laboral y afecta la cohesión del equipo.

La capacitación del personal se centra en transmitir las políticas y objetivos del establecimiento, desarrollar habilidades técnicas, fomentar actitudes proactivas y desarrollar conceptos y crear competencias. Sin embargo, la ausencia de programas de capacitación adecuados limita el desarrollo de competencias esenciales, como la atención al cliente y la resolución de conflictos, lo que afecta la experiencia de los comensales, la reputación de los restaurantes y el crecimiento profesional de los trabajadores.

En este contexto local específico, esta investigación se propone explorar la relación entre el dominio del idioma inglés y el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco, se busca contribuir a la mejora de la calidad del servicio, la competitividad local y el desarrollo profesional de los trabajadores en esta industria crucial para la economía de la ciudad del Cusco.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida el dominio del idioma inglés se relaciona con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿En qué medida las actividades comunicativas se relacionan con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024?
- ¿En qué medida las competencias comunicativas se relacionan con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024?
- ¿En qué medida las estrategias comunicativas se relacionan con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024?

1.3. Justificación

1.3.1. Relevancia social

El dominio del idioma inglés del personal de restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco, tiene una relevancia social significativa porque facilitará una mejor comunicación con turistas internacionales, mejorando su experiencia y promoviendo una imagen positiva del destino. Esto puede aumentar el turismo repetido y

las recomendaciones positivas. Un buen servicio al cliente es clave para la competitividad del sector turístico de Cusco, y el inglés es esencial para la satisfacción de los visitantes.

1.3.2. Implicancias prácticas

Las implicancias prácticas de mi investigación determinarán el nivel de conocimiento del idioma inglés en los trabajadores de los restaurantes de la calle Pasñapakana, en el barrio de San Blas, distrito Cusco. Esto es importante porque permitirá identificar las brechas en el dominio del idioma, lo que a su vez facilitará la mejora de la comunicación con turistas internacionales. Un mejor dominio del inglés mejorará la calidad del servicio, optimizará la experiencia del visitante y favorecerá la competitividad de los restaurantes, contribuyendo al crecimiento y la sostenibilidad del sector turístico local.

1.3.3. Valor teórico

Desde una perspectiva teórica, este trabajo tiene valor porque presentará evidencia científica sobre la relación entre el dominio del idioma inglés y el desempeño laboral en los restaurantes, considerando las características regionales. Esto contribuirá a una mejor comprensión de cómo la competencia lingüística influye en el desempeño laboral, lo cual permitirá generar conocimiento aplicable en contextos similares y ofrecerá una base sólida para futuras investigaciones en el ámbito del turismo y el hotelaría.

1.3.4. Valor metodológico

El valor metodológico de esta investigación radica en que los métodos utilizados proporcionarán datos específicos sobre la relación entre el dominio del inglés y el desempeño laboral en los restaurantes de la calle Pasñapakana. Estos enfoques servirán como base para futuras investigaciones y ayudarán a mejorar la capacitación del personal en el sector turístico.

1.4. Objetivos de investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación del dominio del idioma inglés con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación de las actividades comunicativas con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.

- Determinar la relación de las competencias comunicativas con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.
- Determinar la relación de las estrategias comunicativas con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

La investigación se realizó en el año 2024. El análisis y la recopilación de datos se llevaron a cabo durante este periodo, lo que permitió una comprensión actualizada de la situación en el contexto del distrito de Cusco.

1.5.2. Delimitación espacial

La delimitación espacial de este estudio se centró en restaurantes ubicados en la calle Pasñapakana, en el barrio de San Blas del distrito de Cusco. Esta zona se caracteriza por su alta afluencia turística, especialmente de visitantes internacionales, lo que genera una constante interacción entre el personal de los establecimientos y los turistas de habla inglesa. Esta delimitación permite enfocar el análisis en un entorno representativo del sector turístico gastronómico, lo que proporciona un contexto claro y pertinente para evaluar el desempeño laboral del personal en relación con su dominio del idioma inglés.

1.5.3. Delimitación conceptual

La delimitación conceptual se enfocó en dos variables: el dominio del inglés y el desempeño laboral. Se evaluaron dimensiones específicas del inglés, como actividades comunicativas, competencias y estrategias comunicativas. Para el desempeño laboral, se exploraron motivación, clima organizacional y capacitación. Esta delimitación permitió una investigación más precisa en el contexto de restaurantes ubicados en la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco.

1.5.4. Delimitación social

Esta investigación se centró en analizar cómo el dominio del idioma inglés se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en restaurantes ubicados en la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco, durante el año 2024, buscando

entender el impacto de estas habilidades lingüísticas en la calidad del servicio y la eficiencia laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

2.1.1. Antecedentes internacionales

Antecedente 1

Shereen et al. (2022), en su tesis titulada “La importancia del dominio del idioma inglés entre los empleados en la industria de la hospitalidad”, desarrollada en la Universidad de Malasia Kelantan, Facultad de Hospitalidad, Turismo y Bienestar, tuvieron como objetivo principal analizar la relación entre las habilidades comunicativas, la competencia lingüística y la motivación personal con el dominio del inglés. Para la recolección de datos, utilizaron un formulario de Google, con una muestra de 384 participantes. Evaluaron la confiabilidad de los datos mediante el método Alfa de Cronbach y aplicaron un análisis profundo, utilizando la prueba de correlación de Pearson para identificar la relación entre las variables. Los hallazgos obtenidos respondieron las preguntas de investigación, confirmando las conexiones existentes entre las variables independientes y la dependiente. Las conclusiones derivadas fueron las siguientes:

Primero: Este estudio se enfocó en explorar la importancia del dominio del idioma inglés para los trabajadores del sector de la hospitalidad. Mediante un análisis detallado, se investigaron diversas preguntas e hipótesis vinculadas al tema. Las investigaciones actuales proponen distintas estrategias para fortalecer las habilidades en inglés, lo que facilitaría a los trabajadores del ámbito hotelero optimizar su desempeño en la atención al cliente. Además, se identificaron correlaciones entre las variables independientes, reflejadas en los valores ($0.674 > 0.724 > 0.694$).

Segundo: En conclusión, la investigación destacó la importancia del dominio del inglés para los trabajadores del sector hotelero, evidenciando su influencia en el crecimiento profesional. Se analizaron tres factores clave: habilidades comunicativas, competencia lingüística y motivación personal, para establecer su conexión con el nivel de dominio del idioma. Todas las hipótesis formuladas fueron validadas. La muestra incluyó a 384 personas, cuyas edades oscilaron entre los 21 y los 51 años, y se utilizó el análisis de correlación de Pearson para evaluar las relaciones. Los resultados mostraron puntuaciones de 0.674 para las habilidades comunicativas, 0.724 para la competencia lingüística y 0.694 para la motivación personal.

Antecedente 2

Zamora (2022), en su trabajo titulado “Propuesta para el fortalecimiento del idioma inglés de los prestadores de servicios turísticos del sector hotelero del cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, año 2022”, desarrollado en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo dentro de la Facultad de Ciencias Sociales, Económicas y Financieras, para optar por el título de Licenciado en Ecoturismo, tuvo como propósito principal diseñar una estrategia para mejorar el dominio del inglés entre los trabajadores del sector hotelero de dicha región. La investigación utilizó un enfoque mixto, con un alcance descriptivo, explicativo y sintético, y un diseño no experimental. La muestra incluyó a 25 prestadores de servicios turísticos, y las técnicas empleadas fueron la observación directa, encuestas y entrevistas, utilizando como herramientas materiales de oficina, equipos tecnológicos, software y recursos humanos. Entre las principales conclusiones del estudio se destacaron:

Primero: A través de una encuesta aplicada a los proveedores de servicios turísticos, que contenía preguntas sobre turismo redactadas en inglés, se evaluó la habilidad y competencia en el idioma inglés de los prestadores de servicios del sector hotelero en el cantón Quevedo, en la provincia de Los Ríos. La encuesta se realizó con la participación de 25 proveedores, provenientes de 18 establecimientos hoteleros de diferentes categorías, y fue clave para cumplir con los objetivos dos y tres del estudio.

Segundo: Se examinó la relevancia y la urgencia de mejorar el dominio del inglés en los servicios ofrecidos por el sector hotelero en el cantón Quevedo. Mediante una tabla que destacaba la relevancia y los requerimientos, se identificaron factores como la habilidad para mantener conversaciones en inglés, el acceso a mejores oportunidades laborales, el aumento de la competitividad frente a otros profesionales y la oportunidad de participar en intercambios laborales. El uso del inglés en el ámbito hotelero se considera esencial debido a los beneficios tanto económicos como sociales que ofrece.

Tercero: Se pusieron en marcha diversas estrategias para mejorar el dominio del inglés entre los prestadores de servicios turísticos en el sector hotelero de Quevedo. Se creó una cuenta en Instagram bajo el nombre "Turinglesok", la cual ofrece contenido informativo sobre los beneficios de aprender inglés. Además, se elaboró un folleto interactivo con vocabulario relacionado con el turismo y diálogos en inglés, el cual fue compartido en la mencionada cuenta de Instagram para facilitar su acceso. Estas acciones digitales fueron distribuidas entre los establecimientos involucrados en el proyecto de integración curricular.

Antecedente 3

Escobar (2018), en su tesis titulada "Influencia del dominio del idioma inglés en la satisfacción del turista extranjero que visita los establecimientos turísticos de la ciudad de Otavalo, Ecuador", realizada en la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, para optar por el título de Ingeniería en turismo, tuvo como objetivo general determinar cómo el dominio del idioma inglés influye en la satisfacción de los turistas extranjeros que visitan los establecimientos turísticos de Otavalo. La investigación adoptó una metodología mixta, con un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo, y utilizó una muestra de 250 turistas extranjeros. Las técnicas empleadas fueron encuestas y entrevistas, utilizando un cuestionario como instrumento principal. Al concluir el estudio, se llegaron a diversas conclusiones que se presentan a continuación:

Primero: El nivel de dominio del inglés en los negocios turísticos de Otavalo es bastante limitado, a pesar del alto número de turistas extranjeros que visitan la ciudad. Esta falta de habilidad en el idioma representa un obstáculo importante en la comunicación, lo que impacta de manera negativa en el rendimiento de los trabajadores en el sector turístico.

Segundo: El dominio del inglés en la industria turística de Otavalo influye de manera moderada en la satisfacción de los turistas extranjeros, impactando entre el 26% y el 50%. Aunque la experiencia global de la visita incluye diversos factores, el uso del idioma se considera un elemento clave para cumplir con las expectativas de los turistas internacionales en la ciudad.

Tercero: El inglés, al ser un idioma globalmente esencial, se considera una habilidad fundamental en el sector turístico. Dominar este idioma no solo brinda a los profesionales del sector la oportunidad de acceder a empleos mejor remunerados, sino que también puede resultar en propinas adicionales, ya que los turistas extranjeros suelen recompensar un servicio que satisface completamente sus expectativas.

Cuarto: La carencia de habilidades en inglés entre los profesionales del sector turístico de Otavalo se debe principalmente a la falta de actualización en sus conocimientos, junto con los altos costos de los cursos de inglés. Para solucionar esta deficiencia en la comunicación, la opción más efectiva sería fomentar programas de capacitación continua en inglés, los cuales podrían ser implementados mediante una colaboración entre la Coordinación Zonal 1 del Ministerio de Turismo y el Municipio de Otavalo.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Antecedente 1

Zambrano (2019) llevó a cabo una investigación titulada: “La mejora en el nivel del idioma inglés para optimizar la calidad en la prestación de servicios de los profesionales de turismo y hotelería en el área de recepción hotelera, 2018”, en la Universidad San Martín de Porres, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología, con el objetivo de obtener el título de maestro en marketing turístico y hotelero. El objetivo principal de este estudio fue analizar cómo un aumento en el dominio del inglés entre los profesionales de la hotelería puede mejorar la calidad del servicio en el área de recepción de los hoteles. La investigación tuvo un diseño descriptivo y no experimental, con un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), de carácter observacional, transversal y con un nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 60 estudiantes y egresados. Las técnicas empleadas fueron encuestas, observación y entrevistas, utilizando como instrumentos cuestionarios y guías de observación. Para el análisis de los datos y la realización de las pruebas de hipótesis, se utilizó la versión 25 del software SPSS y el coeficiente Rho de Spearman. Las conclusiones del estudio fueron las siguientes:

Primero: Es relevante destacar que los instrumentos empleados para medir las variables fueron validados de manera exhaustiva mediante dos métodos. Para asegurar la consistencia interna del instrumento, se utilizó el Alfa de Cronbach, alcanzando un nivel de confiabilidad excelente de 0.982. En cuanto a las hipótesis planteadas, estas se analizaron utilizando el coeficiente Rho de Spearman, obteniendo resultados significativos inferiores a 0.05, lo que señala una correlación fuerte y cercana a la unidad.

Segundo: El estudio identificó que uno de los principales problemas en los establecimientos hoteleros es la falta de fluidez en la comunicación en inglés, especialmente en el área de recepción. Este hallazgo resalta la importancia del tema tratado en la tesis: la necesidad de mejorar la capacidad para comunicarse, comprender y responder en inglés en este sector. Se concluye que es fundamental ofrecer formación continua en inglés después de la graduación para superar esta limitación, lo que contribuiría a mejorar la calidad del servicio al cliente y la imagen de la organización.

Tercero: El estudio propone que mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje para los estudiantes de Hotelería y Turismo tendrá un impacto positivo en la calidad del servicio en la recepción de los hoteles. Las actuales deficiencias en esta área se deben a la falta de preparación en inglés de los graduados. La solución planteada es reforzar la formación en

inglés de los estudiantes, lo que no solo mejoraría la experiencia del huésped, sino también fortalecería la imagen y el marketing del hotel a través de un servicio más eficiente y profesional en este idioma.

Cuarto: Se recomienda aplicar un enfoque inductivo que combine interacción docente-alumno (tanto individual como grupal) en entornos reales de trabajo, lo que permitirá una mejor asimilación y eficiencia en el aprendizaje del inglés especializado para Hotelería y Turismo. La competencia en inglés del personal es crucial para cumplir con los estándares internacionales y mejorar la calidad del servicio, lo cual es fundamental para superar los problemas identificados y lograr una mejora continua en el sector.

Antecedente 2

Paredes (2023) llevó a cabo la tesis titulada: “Prospectiva del estudio del idioma inglés para las competencias en el desempeño laboral, ciudad de Iquitos, año 2022”, en la Universidad Científica del Perú, Escuela de Posgrado, con el objetivo de obtener el grado de magíster en administración. El objetivo principal de este estudio fue examinar la relación entre el aprendizaje del idioma inglés y el desarrollo de competencias para el desempeño profesional. La investigación empleó una metodología no experimental y transversal, con una muestra de 80 graduados universitarios. Se utilizaron técnicas como las hojas estadísticas de consolidación de información y encuestas, y el instrumento utilizado fue un cuestionario. A partir de esta investigación, se llegaron a las siguientes conclusiones:

Primero: En cuanto al primer objetivo específico relacionado con los factores que afectan la demanda, se observó que los clientes valoran principalmente la calidad del profesorado, con un 77.14% considerándolo un aspecto fundamental. Además, el 72.86% aprecia la posibilidad de combinar clases virtuales y presenciales, debido a que muchos usuarios no viven en la ciudad y prefieren la flexibilidad que ofrece la educación en línea. Otros aspectos destacados incluyen la duración del curso, con un 60% que lo considera un factor muy importante, especialmente para quienes están en proceso de obtener un grado académico o título profesional, ya que el dominio del inglés es un requisito común en estos casos.

Segundo: En cuanto al segundo objetivo específico, que aborda la decisión de estudiar inglés, un notable 64.29% expresó un fuerte interés en alcanzar un nivel avanzado. Esto se debe a que dominar el inglés en un nivel alto es esencial para acceder a becas, pasantías y oportunidades laborales en empresas internacionales en el futuro. Sin embargo, solo el 28.57% de los encuestados indicó que algún familiar cercano comparte el mismo interés en aprender inglés. Además, en relación con los posibles cambios futuros en la enseñanza del

inglés, el 42.86% prevé innovaciones significativas, como el uso de inteligencia artificial y redes sociales que brindan programas interactivos y actualizados de aprendizaje del idioma.

Tercero: En cuanto al tercer objetivo, relacionado con las competencias en inglés requeridas por diferentes sectores económicos, se encontró que el sector turístico es el que más demanda estas habilidades, con un 82.8% de los encuestados señalando una gran necesidad. Esto se debe a que el turismo implica frecuentes interacciones con extranjeros, para quienes el inglés es el idioma principal. El sector de la educación superior también se destaca con un 54.29%, ya que el dominio del inglés es crucial para el progreso académico. Otros sectores importantes incluyen la movilidad académica internacional, con un 70.00%, y la investigación científica, con un 61.43%, ya que la comprensión de artículos científicos en inglés es esencial. Además, el 98.57% de los participantes considera que hablar inglés es una de las habilidades más relevantes.

Antecedente 3

Jara y Medina (2020) realizaron la tesis titulada: “Influencia del dominio del idioma inglés en la satisfacción del turista anglohablante en relación a los servicios turísticos de la región Tumbes, 2019”, en la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Sociales, para optar por el título profesional de Licenciados en Turismo. El objetivo principal de su estudio fue analizar cómo influye el dominio del idioma inglés en la satisfacción de los turistas extranjeros respecto a los servicios turísticos en la Región Tumbes. La investigación adoptó un enfoque descriptivo correlacional con un diseño no experimental y un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo). La muestra estuvo compuesta por 253 personas. Las técnicas empleadas en el estudio incluyeron observación directa, revisión bibliográfica y encuestas, utilizando como instrumentos una ficha bibliográfica, ficha de observación y cuestionarios. Las conclusiones del estudio fueron:

Primero: Se determinó que, según la percepción de los turistas, el dominio de la expresión oral en inglés por parte del personal de servicios turísticos en la región de Tumbes es deficiente, especialmente en aspectos como fluidez, pronunciación y uso del vocabulario.

Segundo: Se concluyó que la satisfacción del turista internacional se ve constantemente influenciada por la habilidad del personal de servicios turísticos para escuchar y comprender el inglés.

Tercero: Se identificó que el nivel de habilidad en la escritura en inglés en los servicios turísticos, incluyendo folletos, señalización de seguridad, menús y redes sociales, tiene un impacto negativo según la percepción de los turistas.

Cuarto: Se analizó la repercusión del conocimiento del idioma inglés en la satisfacción de los turistas extranjeros que utilizan servicios turísticos en la Región Tumbes. La mayoría de los encuestados sostiene que el dominio del inglés es un factor crucial al momento de seleccionar y utilizar dichos servicios.

Antecedente 4

Gomez (2018) en su tesis: “Dominio del idioma inglés y calidad de los servicios turísticos en la provincia de Ica”, en la Universidad Alas Peruanas de Ica, Escuela de Posgrado, para optar por el Grado Académico de Doctor en Educación, el objetivo general fue determinar la relación del dominio del idioma inglés y la calidad de servicio turístico en la provincia de Ica. La metodología fue de tipo básica, con nivel descriptivo-correlacional, método hipotético-deductivo y un diseño no experimental, con una muestra de 182 estudiantes. Las técnicas que utilizó fueron la encuesta y el análisis de datos, como instrumentos: cuestionario y escala de calidad de servicio turístico. Las conclusiones fueron:

Primero: Se ha establecido una correlación altamente significativa entre la competencia en el idioma inglés y la calidad del servicio turístico en la provincia de Ica, evidenciada por el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r = 0.626$, con un nivel de significancia inferior al 1% ($P < 0.01$). Asimismo, se ha comprobado una relación altamente significativa entre el dominio del idioma inglés y la confiabilidad del servicio turístico en la misma provincia, como indica el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r = 0.616$, con nivel de significancia inferior al 1% ($P < 0.01$).

Segundo: Se ha identificado una relación altamente significativa entre la competencia en el idioma inglés y la capacidad de respuesta del servicio turístico en la provincia de Ica, como indicado por el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r = 0.681$, con un nivel de significancia inferior al 1% ($P < 0.01$). De manera similar, se ha constatado una relación altamente significativa entre el dominio del inglés y la seguridad del servicio turístico en la provincia de Ica, demostrada por el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r = 0.551$, con un nivel de significancia inferior al 1% ($P < 0.01$). Además, se ha verificado una relación altamente significativa entre el dominio del inglés y la respuesta empática del servicio turístico en la provincia de Ica, conforme al coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r = 0.584$, con un nivel de significancia inferior al 1% ($P < 0.01$).

Tercero: Se ha establecido una relación altamente significativa entre la competencia en el idioma inglés y los aspectos tangibles del servicio turístico en la provincia de Ica, de acuerdo

con el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r = 0.581$, con un nivel de significancia inferior al 1% ($P < 0.01$). Asimismo, se ha comprobado una relación altamente significativa entre las habilidades receptoras y la calidad del servicio turístico en la provincia de Ica, indicada por el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r = 0.647$, con un nivel de significancia inferior al 1% ($P < 0.01$). Del mismo modo, se ha constatado una relación altamente significativa entre las habilidades productivas y la calidad del servicio turístico en la provincia de Ica, según lo señala el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall $r = 0.647$, con un nivel de significancia inferior al 1% ($P < 0.01$).

2.1.3. Antecedentes locales

Ruiz (2022) en su tesis: “Formación técnica y desempeño laboral de los egresados de mecánica de producción del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chalhahuacho, 2018-2021”, en la Universidad Andina del Cusco, Escuela de Posgrado, para optar por el Grado Académico de Maestro en Docencia Universitaria, el objetivo general fue determinar en qué medida la formación técnica guarda relación con el desempeño laboral de los egresados de Mecánica de Producción del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chalhahuacho, 2018-2021. La metodología fue de tipo cuantitativa, con enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo-correlacional de corte transversal y un diseño no experimental, con una muestra de 30 egresados del programa de estudios de Mecánica de Producción, del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chalhahuacho. La técnica que utilizó fue la entrevista, y como instrumento el cuestionario. Las conclusiones fueron:

Primero: El estudio evidencia una conexión sustancial entre la formación técnica y el rendimiento laboral de los graduados de Mecánica de Producción del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chalhahuacho, durante el periodo 2018-2021. Con un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente Rho Spearman de 0.819, se señala un grado considerable de correlación positiva. De esta manera, concluimos que tanto las competencias técnicas y/o específicas como las competencias de empleabilidad, ambas dimensiones de la formación técnica, permiten evaluar el nivel de desempeño alcanzado por el egresado.

Segundo: El nivel de competencias técnicas y/o específicas alcanzado por los graduados de Mecánica de Producción en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chalhahuacho se distribuye entre 17 egresados con un nivel alto, 11 con nivel medio y 2 con nivel bajo, según las evaluaciones realizadas por los empleadores. Se concluye que la

mayoría de los egresados demuestran haber adquirido las competencias técnicas y/o específicas de su plan de estudios, contribuyendo así al prestigio de la institución educativa y respaldando la mejora continua de los procesos de enseñanza-aprendizaje a lo largo del tiempo.

Tercero: El nivel de desempeño laboral de los egresados de Mecánica de Producción en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chalhahuacho se distribuye entre 19 graduados clasificados como eficientes, 10 con una calificación regular y 2 con una calificación deficiente, según las evaluaciones de sus empleadores. Se deduce que la gran mayoría de los egresados satisfacen los estándares de desempeño laboral esperados por sus empleadores, lo que contribuirá a generar empleo, consolidar la confianza en el ámbito empresarial y mantener la contratación continua de más egresados de dicha institución educativa.

Cuarto: La relación entre las dimensiones de la formación técnica y el desempeño laboral de los egresados de Mecánica de Producción en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chalhahuacho se establece de la siguiente manera: las competencias técnicas y/o específicas muestran correlación positiva media con la competencia personal (coeficiente de 0.693) y correlación positiva considerable con las competencias tecnológica (coeficiente de 0.854), metodológica (coeficiente de 0.715), y social (coeficiente de 0.768). Por otro lado, las competencias para la empleabilidad presentan correlación positiva media con la competencia personal (coeficiente de 0.664) y correlación positiva considerable con las competencias tecnológica (coeficiente de 0.804), metodológica (coeficiente de 0.728), y social (coeficiente de 0.785). Todos los resultados tienen un valor de $p=0.000$, indicando una significancia estadística y destacando la conexión positiva entre estas dimensiones en el contexto del desempeño laboral de los egresados.

Antecedente 2

Cutimbo (2022) en su tesis: “Inglés Técnico, como propuesta para el plan de estudios de la carrera técnica de guía oficial de turismo (Estudio aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Khipu” de la ciudad de Cusco en el año 2019)”, en la Universidad Andina del Cusco, Escuela de Posgrado, para optar por el Grado Académico de Maestro en Docencia Universitaria, el objetivo general fue determinar el nivel de logro y conocimiento del inglés técnico en la formación profesional del Guía Oficial de Turismo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Khipu” de la ciudad de Cusco en el año 2019. La metodología fue de enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y

propositivo, y un diseño no experimental, con una muestra de 110 estudiantes. Las técnicas que utilizó fueron: la encuesta, prueba de conocimientos y la observación, como instrumentos: escalamientos de Likert y una prueba de conocimientos. Las conclusiones fueron:

Primero: El análisis estadístico en la formación de Guía Oficial de Turismo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Khipu revela un nivel de competencia "a veces" en competencias básicas, genéricas y específicas, con una media de 3 como puntaje más frecuente. Las pruebas de conocimiento del inglés técnico indican un rendimiento deficiente, con una media de 16 de 80 puntos y bajos resultados en comprensión lectora y competencia escrita. Esto sugiere que el logro y el nivel de conocimiento en inglés técnico son insatisfactorios para un estudiante de guía oficial de turismo, a pesar de la importancia destacada del inglés en la educación superior y en el ejercicio profesional.

Segundo: A partir del análisis teórico y del diseño curricular de la carrera técnica de Guía Oficial de Turismo en la institución Khipu en el año 2019, se observó que la institución no enfoca el desarrollo de capacidades ni habilidades dirigidas a construir competencia comunicativa en inglés técnico para la práctica profesional. Las competencias prioritarias identificadas o sugeridas para la realización de guías en inglés son, en orden de importancia, competencia estratégica, discursiva, pragmática y sociolingüística en inglés. Respecto a la competencia gramatical, ya se aborda en un centro de idiomas.

Tercero: La investigación reveló que, en relación con los contenidos, al igual que con las competencias, no hay evidencia de contenidos factuales, conceptuales o procedimentales relacionados con la adquisición de inglés técnico, a pesar del conocimiento previo de inglés obtenido en un centro de idiomas. Se encontraron manuales del estudiante que resaltan la importancia de dominar una lengua extranjera para la práctica profesional, sugiriendo su adquisición en un centro de idiomas. Sin embargo, se destaca que la responsabilidad de adquirir el inglés técnico no recae exclusivamente en ningún centro de idiomas.

Cuarto: Del análisis teórico, se derivaron las competencias esenciales para la práctica de la carrera, tales como competencia estratégica, discursiva, pragmática, sociolingüística y gramatical en inglés. También se consideraron competencias comunicativas y lingüísticas para el aprendizaje de lenguas extranjeras, que abarcan elementos como comprensión y expresión oral y escrita, así como interacción oral. Los contenidos sugeridos están detallados en la propuesta de investigación.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría de la competencia comunicativa

La teoría de la competencia comunicativa, desarrollada por Hymes (1972), sostiene que el conocimiento del idioma va más allá de la gramática, ya que también implica la capacidad de emplear el lenguaje de manera adecuada según el contexto social y cultural. Para Hymes, una persona verdaderamente competente en un idioma debe saber no solo cómo formar oraciones correctamente, sino también cuándo, dónde y con quién utilizarlas. En ese sentido, esta teoría respalda las actividades comunicativas como parte esencial del dominio del inglés, especialmente en contextos donde la interacción con personas extranjeras es frecuente, como en el sector turístico y gastronómico.

Canale y Swain (1980), ampliaron la propuesta de Hymes introduciendo una visión más detallada de la competencia comunicativa. Su teoría incluye cuatro componentes clave: la competencia gramatical, la sociolingüística, la discursiva y la estratégica. Esta teoría fundamenta las competencias comunicativas y estrategias comunicativas como dimensiones fundamentales del dominio del inglés, ya que no solo es necesario conocer la lengua, sino también saber adaptarse a las situaciones comunicativas, mantener la coherencia del discurso y utilizar recursos para superar dificultades en la interacción. En el contexto laboral de restaurantes que atienden a turistas, estas competencias resultan vitales para garantizar una comunicación eficaz.

Finalmente, para el desarrollo de las dimensiones del dominio del idioma inglés, esta investigación tomó como referencia los lineamientos propuestos por el Consejo de Europa (2020), a través del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER), dado su enfoque integral sobre las actividades, competencias y estrategias comunicativas.

2.2.2. Dominio del idioma inglés

Según el Consejo de Europa (2020), el MCER (Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas) redefine el concepto de dominio del idioma al ir más allá de las tradicionales cuatro destrezas (comprensión oral, expresión escrita, comprensión lectora y expresión escrita). Este modelo tradicional ya no captura de manera adecuada la complejidad de la comunicación en situaciones reales, donde el propósito y las funciones comunicativas son clave. El MCER organiza las competencias lingüísticas de manera que se alinean más estrechamente con el uso práctico del idioma, subrayando la importancia de la interacción en la que el significado se construye conjuntamente. En lugar de centrarse solo en las destrezas individuales, el MCER integra actividades comunicativas que abarcan

comprensión, expresión, interacción y mediación, reflejando un dominio más holístico y funcional del idioma (p. 42).

2.2.2.1. Idioma inglés

De acuerdo con Potter y Crystal (2024), el idioma inglés, perteneciente a la familia de lenguas indoeuropeas y específicamente a la rama germánica occidental, guarda estrecha relación con las lenguas frisona, alemana y neerlandesa (conocida como flamenca en Bélgica). Su origen se remonta a Inglaterra y hoy en día ocupa una posición predominante en países como Estados Unidos, Reino Unido, Canadá, Australia, Irlanda, Nueva Zelanda, así como en diversas naciones insulares en el Mar Caribe y el Océano Pacífico. Además, ostenta el estatus de lengua oficial en India, Filipinas, Singapur y varios países de África subsahariana, incluyendo Sudáfrica. El inglés se establece como la primera opción de lengua extranjera en la mayoría de los países del mundo, consolidándose como una lengua franca a nivel global. Se estima que alrededor de un tercio de la población mundial, equivalente a unos dos mil millones de personas, utiliza actualmente el inglés.

Siguiendo a Graddol (2010), en la India se observan tres factores fundamentales que contribuyen al crecimiento del uso del inglés: la esfera educativa, caracterizada por un aumento en la demanda de escuelas de nivel medio en inglés, una mayor accesibilidad a la educación superior y la inclusión de la formación en inglés en la educación vocacional; el ámbito laboral, donde muchos empleos en el sector organizado ahora requieren un sólido dominio del inglés; y la movilidad social, dado que el inglés se percibe como una vía para acceder a las clases medias y facilitar la movilidad geográfica tanto dentro como fuera de la India (p. 14).

2.2.2.2. Importancia del idioma inglés en la industria turística

En función de Prachanant (2012), en la actualidad, el inglés desempeña un papel fundamental en la industria del turismo al facilitar la comunicación, las negociaciones y las transacciones entre los trabajadores del sector y los turistas (p. 117).

De conformidad con Cifuentes et al. (2024), la importancia del idioma inglés en la industria de Hotelería y Turismo es fundamental en el contexto laboral contemporáneo. Se destaca por su papel crucial en la comunicación efectiva con clientes internacionales, lo cual eleva la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Además, poseer competencias sólidas en inglés amplía significativamente las oportunidades de empleo al facilitar la colaboración en equipos multiculturales y participación en proyectos globales. En un

mercado altamente competitivo, el dominio del inglés también se traduce en una ventaja distintiva al permitir una interacción más personalizada y satisfactoria con clientes internacionales, fortaleciendo así la reputación y retención de clientes de las organizaciones. Asimismo, el inglés facilita el establecimiento de redes de contactos y la colaboración internacional, esencial en un sector que fomenta el intercambio de conocimientos y relaciones profesionales valiosas. Finalmente, dominar el inglés abre las puertas al acceso a una amplia gama de recursos y conocimientos en la industria, promoviendo el aprendizaje continuo y la actualización en las últimas tendencias y prácticas del sector (pp. 7-8).

Conforme a Kostić-Bobanović y Grzinic (2011), en un contexto globalizado, el dominio del inglés se vuelve indispensable para los trabajadores del sector turístico, quienes deben adquirir habilidades lingüísticas para cumplir con las expectativas de los turistas. La intensificación de la competencia global en los mercados turísticos ha generado una presión significativa, con destinos compitiendo en precios por productos estandarizados ofrecidos por rivales globales. Ante estos desafíos y el creciente interés por un desarrollo turístico sostenible, la capacitación efectiva de recursos humanos emerge como un factor crucial para el éxito en estos mercados dinámicos (p. 11).

En base a Kenjaeva (2023), el dominio del inglés en el sector del turismo y la hospitalidad es fundamental y no debe ser menospreciado. Este idioma es esencial no solo para las actividades cotidianas, sino también para el desarrollo profesional y el establecimiento de conexiones a nivel global. Una comunicación efectiva en inglés capacita a los estudiantes para relacionarse con una clientela variada, entender y brindar servicios de manera eficiente, lo que, a su vez, les abre puertas a oportunidades profesionales más avanzadas en un entorno cada vez más interconectado (p. 95).

2.2.2.3. Origen y estructura

Según Potter y Crystal (2024), el inglés, que pertenece a la familia de lenguas indoeuropeas, tiene conexiones con diversas lenguas desde Europa hasta Asia. Hace unos 5,000 años, surgió el protoindoeuropeo, hablado por nómadas en el sureste europeo. El germánico, derivado de esta lengua madre, se divide en Este, Norte y Oeste. Aunque el inglés tiene relación con el alemán, este último conserva más inflexiones. El frisón es el más afín al inglés moderno, mientras que el islandés se asemeja al inglés antiguo.

Siguiendo con Potter y Crystal (2024), en términos de estructura, el inglés moderno es analítico, a diferencia del protoindoeuropeo, que era sintético. A lo largo del tiempo, las palabras en inglés han simplificado sus formas desde el sánscrito, griego y latín. Además de

su simplicidad, el inglés es flexible en función y abierto en vocabulario. Esta flexibilidad ha crecido tras perder inflexiones; las palabras ahora sirven como sustantivos y verbos. El inglés adopta o adapta palabras de más de 350 lenguas y forma términos científicos con raíces griegas. Aunque germánico en sonido y gramática, el vocabulario es mayormente de origen romance o clásico. En cuanto a la escritura, el inglés no siempre refleja con precisión la pronunciación de sus palabras.

2.2.2.4. Características básicas

- **Fonología:** A juicio de Potter y Crystal (2024), las características del inglés moderno, especialmente en cuanto a su fonología, resaltan la Pronunciación del Inglés Británico (RP) como la forma estándar, reconocida por su utilización en el Reino Unido y su vínculo con instituciones destacadas como la BBC y el servicio civil. Aunque solo un pequeño porcentaje utiliza el RP "puro", se valora por su prestigio. El inglés americano, como el Inland Northern, muestra diferencias notables, sobre todo en la pronunciación de vocales y diptongos. La entonación en el inglés, comparable a la musicalidad del habla, varía entre los distintos acentos regionales, y el inglés se caracteriza por su énfasis marcado, evidenciado en diversos niveles de acentuación. La entonación, conocida como acento en palabras y entonación en oraciones, juega un papel fundamental en la transmisión de significados, donde distintas entonaciones al final de las oraciones indican contextos comunicativos diversos. A pesar de estas variaciones, el RP sigue siendo un estándar aspiracional en el Reino Unido, con connotaciones de estatus social y riqueza asociadas a su uso.
- **Morfología:** Respecto a lo indicado por Potter y Crystal (2024), la morfofonología del inglés contemporáneo abarca la flexión en sustantivos, pronombres, adjetivos y verbos, mientras que adverbios, preposiciones, conjunciones e interjecciones permanecen invariables. Por ejemplo, la mayoría de los sustantivos adoptan una forma plural en (-e)s, con variaciones fonéticas notables, como en cats, dogs y horses, así como en las formas en tercera persona del singular de los verbos presentes. Algunos sustantivos tienen plurales mutados, como man/men y woman/women, y otros en -en, como ox/oxen. Además, ciertos pronombres personales tienen formas distintivas para sujeto y objeto, como he/him y she/her, mientras que los adjetivos presentan terminaciones específicas para la comparación, como en comparative y superlative. En cuanto a los verbos, sus formas no son

complejas, siendo el verbo sustantivo "to be" el único con ocho formas. Los verbos fuertes tienen cinco formas, mientras que los verbos regulares o débiles generalmente tienen cuatro. Aparte de la flexión, el inglés emplea dos procesos morfológicos principales: afijación y composición. Los afijos, como prefijos y sufijos, pueden ser nativos, griegos o latinos, y se utilizan en palabras como *overdo*, *hyperbole* y *supersede*. La formación de compuestos, se refiere a la unión de formas libres, evidente en palabras como *cloverleaf* y *gentleman*. Por último, se observan fenómenos como las formaciones inversas y las fusiones. Las formaciones inversas crean nuevas palabras a partir de existentes, como el verbo *to edit* derivado del sustantivo *editor*. Las fusiones, ya sea combinaciones o formas telescópicas (*portmanteau words*), combinan elementos fonéticos de palabras distintas, como en *motorcade* y *dormobiles*. Estas prácticas, junto con el uso extendido de abreviaturas, contribuyen a la riqueza morfológica del inglés contemporáneo.

- **Sintaxis:** En palabras de Potter y Crystal (2024), en la sintaxis de las oraciones, se pueden clasificar en tres categorías principales: simples, múltiples o compuestas y complejas. Las oraciones simples constan de una cláusula y predicción, mientras que las múltiples tienen dos o más cláusulas coordinadas, y las complejas involucran cláusulas principales y subordinadas. Al profundizar en las oraciones simples afirmativas y declarativas, se observan dos patrones principales con ejemplos detallados. En el primer patrón, que presenta sujetos, verbos y complementos, se analizan ejemplos como "Jane conoce este país" y "La ciencia es conocimiento organizado". El segundo patrón involucra cuatro componentes: sujeto, verbo, y dos tipos de complementos, interno y externo. Ejemplos de este patrón incluyen "Juan le da un anillo a María" y "Los marineros hacen a Juan capitán". La importancia del orden de las palabras en estas estructuras se destaca al intentar cambiarlo, evidenciando la complejidad de la sintaxis. Además, se exploran principios de ordenación de palabras para adjetivos, adverbios y preposiciones. Por ejemplo, los adjetivos atributivos siguen la regla general de que las palabras únicas preceden al sustantivo, mientras que los grupos de palabras lo siguen. Asimismo, se describen principios para la colocación de adverbios y preposiciones, destacando la movilidad de los primeros y la flexibilidad de las segundas. En resumen, este análisis detallado sobre la sintaxis demuestra una comprensión profunda de las estructuras

gramaticales, resaltando la importancia del orden de las palabras y la flexibilidad que existe en el idioma.

- **Vocabulario:** Bajo lo señalado por Potter y Crystal (2024), la investigación exhaustiva sobre el origen del léxico en inglés revela una composición diversa, con alrededor del 25% de las palabras con raíces germánicas, provenientes del inglés antiguo, escandinavo, neerlandés y alemán. El 66% restante se origina en influencias itálicas o romances, como el latín, francés, español e italiano, experimentando un notable aumento en la incorporación de términos griegos en los ámbitos científicos y tecnológicos. Es evidente que conceptos básicos y términos cotidianos tienen sus raíces en el inglés antiguo, mientras que numerales cardinales y la mayoría de los ordinales se derivan de esta misma fuente. Además, el francés ha dejado una huella distintiva en términos políticos y aristocráticos, y el griego ha introducido neologismos en campos científicos y tecnológicos. En definitiva, la diversidad etimológica del vocabulario inglés refleja una conjunción de influencias que abarcan lo germánico, románico, griego y más.
- **Ortografía:** Potter y Crystal (2024) afirman que el alfabeto latino original constaba de 20 letras, excluyendo las actuales J, K, V, W, Y y Z del inglés. Los romanos introdujeron la letra K para abreviaturas y las letras Y y Z para transcribir palabras del griego. Después de ser adoptado por los ingleses, este alfabeto de 23 letras evolucionó, incorporando la W como una variante de la U y más tarde la J y la V como variantes consonánticas de la I y U. El alfabeto resultante de 26 letras comprende mayúsculas y minúsculas. Aunque la ortografía del inglés se basa principalmente en la del siglo XV, la pronunciación ha experimentado cambios notables, especialmente en las vocales largas y los diptongos, a lo largo del tiempo. La Gran Mutación de las Vocales, que afectó las siete vocales largas de Geoffrey Chaucer, llevó a una ortografía caótica durante siglos. A partir del siglo XVII, los compositores adoptaron ortografías fijas por razones prácticas, y la uniformidad se volvió más popular en el siglo XVIII. Desde el Diccionario de la Lengua Inglesa de Samuel Johnson (1755), la ortografía ha permanecido bastante estable, aunque ha habido cambios aceptados, como "music" en lugar de "musick" (alrededor de 1880) y "fantasy" en lugar de "phantasy" (alrededor de 1920). A pesar de intentos de reforma, la ortografía sigue siendo en parte no fonética. La diversidad de pronunciaciones y la variabilidad regional hacen que una reforma drástica sea

impracticable y poco probable en la actualidad, ya que provocaría que los libros en inglés en bibliotecas de todo el mundo fueran inaccesibles sin un estudio especializado.

2.2.3. Niveles de competencia lingüística en inglés

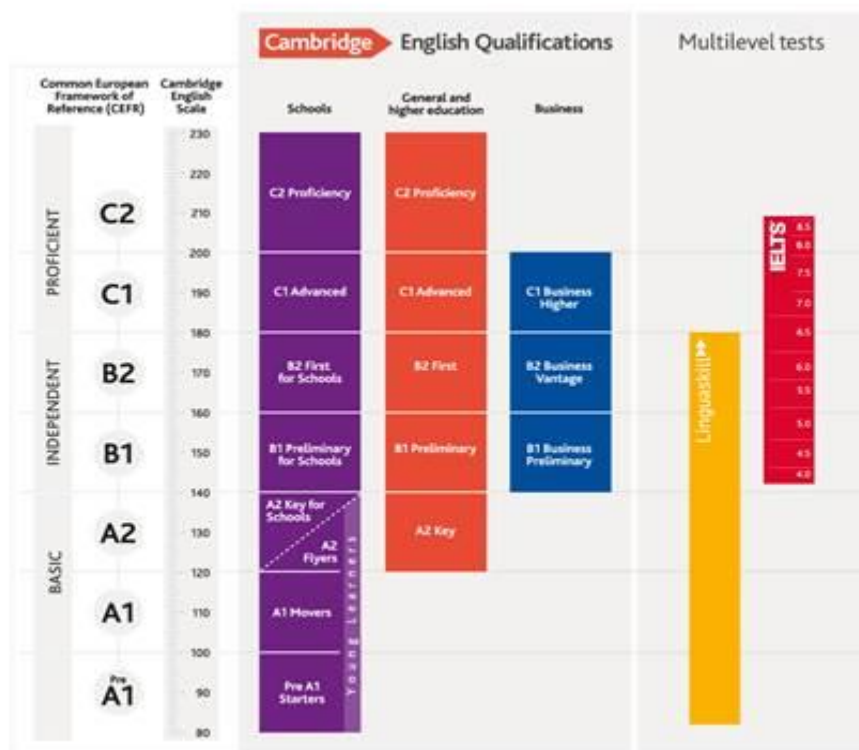
Según el Consejo de Europa (2020), en el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER), existen seis niveles de competencia lingüística, desde A1 hasta C2, que reflejan diferentes grados de habilidad y fluidez en el uso del idioma. En primer lugar, el nivel A1 es el más básico, permitiendo a los aprendientes interactuar de manera sencilla, responder preguntas sobre sí mismos, su lugar de residencia y sus pertenencias, y hacer afirmaciones simples sobre temas conocidos con un repertorio limitado de frases preestablecidas. A continuación, en el nivel A2, los hablantes amplían sus capacidades sociales, realizando saludos, preguntando y respondiendo sobre actividades cotidianas, haciendo invitaciones, discutiendo planes y realizando transacciones simples en tiendas y oficinas de correos. Por otro lado, el nivel A2+ representa un grado más avanzado dentro del A2, donde se observa una participación más activa en conversaciones y una mayor capacidad para describir actividades cotidianas y expresar opiniones.

Conforme a lo señalado por el Consejo de Europa (2020), en el nivel B1, los usuarios del idioma demuestran una interacción más flexible, expresando opiniones y manejando problemas cotidianos como plantear quejas, participar en discusiones informales y enfrentar situaciones menos habituales en el transporte público. En este nivel, los hablantes pueden seguir la información principal en conversaciones largas y expresar sus ideas principales con claridad, aunque con pausas frecuentes para organizar su discurso. Por su parte, el nivel B1+ representa una mayor capacidad para intercambiar información detallada y participar en entrevistas y consultas, aunque con precisión limitada. En un nivel superior, el B2, los usuarios del idioma demuestran una mayor fluidez y capacidad argumentativa, participando activamente en discusiones, utilizando un repertorio lingüístico amplio y manejando situaciones cotidianas y menos habituales con mayor soltura.

Siguiendo lo señalado por el Consejo de Europa (2020), los niveles C1 y C2 se caracterizan por un uso espontáneo y fluido del idioma. Específicamente, el nivel C1 implica un dominio amplio del vocabulario que permite expresar ideas complejas con claridad y coherencia en contextos formales e informales. Además, los hablantes en este nivel pueden corregir errores, planificar su discurso y adaptarse a cambios en la conversación sin esfuerzo notable. En el nivel más avanzado, C2, los usuarios manejan un altísimo grado de precisión

y facilidad en el uso del idioma, incluyendo la capacidad de manejar matices y expresiones idiomáticas con gran destreza, lo que permite una comunicación eficaz y sin esfuerzo, similar a la de un hablante nativo.

Figura 1
Niveles de Inglés Cambridge



Nota: Cambridge. (s.f.). Obtenido de Marco Común Europeo de Referencia: <https://www.cambridgeenglish.org/es/exams-and-tests/cefr/>

2.2.4. Exámenes internacionales de inglés

En función de lo señalado por Cronquist y Fiszbein (2017), en América Latina, la evaluación del dominio del inglés muestra una diversidad de enfoques entre países. Costa Rica y Uruguay destacan por utilizar evaluaciones estandarizadas internacionales y nacionales. Costa Rica aplica el examen TOEIC-Bridge para medir el nivel de inglés al final del ciclo básico y permite a los estudiantes elegir entre inglés y francés en la secundaria. Uruguay, por su parte, utiliza una serie de exámenes de Cambridge, como el Young Learners Exam (YLE), el Cambridge English Key Exam (KET) y el Cambridge English Preliminary Exam (PET), para evaluar a estudiantes de primaria y secundaria. En contraste, países como Colombia y Chile tienen enfoques más restringidos. Colombia evalúa a los estudiantes al finalizar la educación media con el examen SABER 11, mientras que Chile realiza una

evaluación trienal con el SIMCE de inglés en el tercer año de educación media superior. Brasil y México emplean exámenes optativos, lo que puede llevar a resultados sesgados debido a la auto-selección de los estudiantes. En Brasil, el Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) incluye un componente optativo de inglés, mientras que México cuenta con el Certificación Nacional de Nivel de Idiomas (CENNI), también optativo. Ecuador ha comenzado a evaluar el inglés a través de una alianza con Education First y planea integrar el inglés en su examen nacional Ser Bachiller en 2025 (pp. 36-38).

En base a lo señalado por Liskinasih y Lutviana (2016), el examen TOEFL, ampliamente utilizado en universidades para pruebas de ubicación, se ofrece en dos versiones: el TOEFL por Computadora (CB) y el TOEFL en Papel (PB). Ambos formatos incluyen secciones de escucha, estructura, lectura y escritura. La adopción del TOEFL como prueba de ubicación tiene varias ventajas: primero, es una prueba estandarizada que facilita la administración y ahorra tiempo a los docentes; segundo, su formato de opción múltiple simplifica la calificación; y tercero, su sistema de puntuación estandarizado elimina la necesidad de desarrollar criterios de evaluación adicionales. Esta metodología permite clasificar a los estudiantes según su nivel de competencia en inglés de manera efectiva (pp. 173-174).

De acuerdo con lo señalado por Lysa y Semenchuk (2021), el examen IELTS se divide en dos módulos: el general, adecuado para visas de emigración o trabajo, y el académico, necesario para ingresar a universidades extranjeras o trabajar en el ámbito científico, con certificados válidos por un año y dos años respectivamente. Consta de cuatro partes: escucha, lectura, escritura y habla, diferenciándose en las tareas de lectura y escritura, mientras que las de escucha y habla son idénticas para ambos. La escala de evaluación va de cero a nueve puntos, con nueve indicando nivel experto. La sección de habla evalúa la fluidez, coherencia, vocabulario, corrección gramatical y pronunciación; la de escritura valora el cumplimiento de la tarea, coherencia, cohesión, vocabulario y corrección gramatical. El examen puede realizarse en un solo día o en varios días. En la sección de escucha, los examinados tienen 30 minutos para completar cuatro tareas de 10 preguntas cada una y 10 minutos adicionales para transferir las respuestas, con textos grabados por hablantes nativos con diversos acentos que solo se escuchan una vez. La sección de lectura dura 60 minutos y consta de tres textos auténticos con hasta 2750 palabras y 40 preguntas, siendo textos prácticos en el módulo general y de libros y revistas científicas en el académico. La sección de escritura dura 60 minutos, pidiendo en el módulo general una carta

y un ensayo sobre un problema específico, y en el académico describir gráficos y un ensayo crítico y analítico. La sección de habla dura aproximadamente 14 minutos e incluye una introducción, una presentación sobre un tema y una discusión sobre el mismo. Dado que el examen IELTS exige una preparación exhaustiva, se recomienda formación de profesores experimentados que puedan ofrecer consejos útiles (pp. 103-104).

Conforme a lo señalado por Lysa y Semenchuk (2021), el B2 First de Cambridge es otro examen que confirma el dominio del inglés en el nivel B2 según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER), y su certificado no tiene límite de validez. Evalúa cuatro habilidades: comprensión de lectura, escritura, escucha y habla. La primera parte del examen, que dura 1 hora y 15 minutos, evalúa la comprensión de textos y el conocimiento lingüístico, determinando cómo los candidatos entienden y organizan la información textual. La segunda parte, dedicada a la escritura, requiere redactar un ensayo y otro texto a elegir en 1 hora y 20 minutos, con una extensión de 140-190 palabras, evaluando el contenido, logro de objetivos comunicativos, organización y corrección lingüística. La prueba de escucha dura 40 minutos y evalúa la comprensión de detalles, contenido general, contexto y tema de la conversación, con textos que se reproducen dos veces para facilitar la comprensión. La parte final del examen, de aproximadamente 14 minutos, incluye una presentación del examinador, descripción de mapas, respuestas a preguntas, diálogo con un socio basado en un soporte gráfico y discusión sobre un tema relacionado, evaluando la corrección gramatical, amplitud del vocabulario, cohesión textual, pronunciación e interacción efectiva (pp. 104-105).

Según Im y Cheng (2019), la versión actualizada del examen TOEIC LR se divide en siete partes: cuatro para la sección de Escucha y tres para la sección de Lectura, cada una con 100 preguntas de opción múltiple, sumando un puntaje total de 495 puntos. La sección de Escucha evalúa la comprensión de detalles y la capacidad de hacer inferencias sobre el propósito y contexto, mientras que la sección de Lectura incluye preguntas sobre gramática, vocabulario y la habilidad para sintetizar información. En la sección de Escucha, las conversaciones involucran interlocutores con diferentes acentos del inglés (estadounidense, británico, canadiense, australiano o neozelandés) y emplean formas coloquiales. En la sección de Lectura, se utilizan mensajes de texto y diálogos de chat online, reflejando la comunicación en entornos laborales globales. La prueba de Habla del TOEIC, compuesta por 11 ítems en seis tareas, mide la capacidad de los examinados para producir un discurso claro, interactuar en situaciones rutinarias y crear un discurso conectado para el entorno

laboral, calificándose en una escala de 0 a 3 y de 0 a 5. La prueba de Escritura del TOEIC, con ocho ítems en tres tareas, evalúa la capacidad para producir oraciones simples y complejas, generar textos de varias oraciones y redactar textos de varios párrafos con razones y evidencias, utilizando diferentes escalas de evaluación para cada tarea (pp. 317-318).

Pearson (2019, como se citó en Aryadoust, 2020) menciona que la prueba de lectura del PTE Academic es parte de un examen computarizado de tres horas que incluye expresión oral, escrita, lectura y escucha. Se administra diariamente en más de 250 centros a nivel mundial. Esta prueba es crucial para los participantes, ya que sus resultados suelen ser utilizados para solicitudes de visa y admisiones universitarias. Además, Pearson detalla cómo el PTE Academic se compara con otras pruebas similares en términos de administración, formato y habilidades lingüísticas evaluadas (p. 6).

2.2.5. Dimensiones del Dominio del idioma inglés

a. Actividades comunicativas

Conforme a lo indicado por el Consejo de Europa (2020), el desarrollo de las categorías del MCER para las actividades comunicativas está influenciado por la distinción entre los diferentes usos de la lengua: por un lado, el uso transaccional, que se enfoca en la transmisión de información o la realización de tareas, y por otro, el uso interpersonal, que está más orientado a la interacción social. Además, se establece una diferencia entre el uso interpersonal de la lengua, que se centra en la comunicación directa entre personas, y el uso conceptual, que implica la creación y desarrollo de ideas a través del lenguaje. Estas categorías permiten organizar las actividades comunicativas de una manera que refleja mejor las distintas funciones del lenguaje en situaciones reales (p. 42).

Según Laylo (2022), las actividades comunicativas en el aprendizaje del inglés incluyen cualquier tarea que motive a los estudiantes a hablar y escuchar a otros, ya sea compañeros, profesores o miembros de la comunidad. Estas actividades tienen fines prácticos, como obtener información, romper barreras, hablar sobre uno mismo y aprender sobre la cultura. Son esenciales para todos los niveles de competencia, ya que los adultos necesitan inglés para situaciones cotidianas, como comunicarse en el trabajo, con el médico y en la comunidad (p. 32).

Los indicadores que señalan las actividades comunicativas son:

- **Comprensión:** Según el Consejo de Europa (2020), la comprensión implica recibir y procesar información, utilizando esquemas adecuados para formar una

representación del significado expresado y hacer suposiciones sobre la intención comunicativa detrás de ello. Las actividades de comprensión abarcan la comprensión oral, la comprensión audiovisual y la comprensión de lectura (p. 59).

- **Expresión:** Según el Consejo de Europa (2020), la expresión incluye actividades tanto orales, en lenguaje de señas como escritas. La expresión oral se describe como un "turno largo" y puede variar desde una descripción breve hasta el relato de anécdotas o presentaciones formales extensas. Estas actividades de expresión son fundamentales en numerosos contextos profesionales y académicos, como presentaciones orales, estudios e informes escritos, y tienen un reconocimiento social significativo (p. 72).
- **Interacción:** De conformidad con el Consejo de Europa (2020), la interacción involucra a dos o más personas que colaboran para construir un discurso conjunto, siendo fundamental en el marco del uso del lenguaje según el MCER. Se reconoce que la interacción interpersonal es fundamental en el origen del lenguaje, con funciones que incluyen lo interpersonal (conversación), colaborativo (discusiones formales e informales) y transaccional (intercambio de información, obtener bienes y servicios). El desarrollo del relato puede ser visto como una evolución posterior tanto en la oralidad como eventualmente en la alfabetización. Las actividades de interacción se dividen en: oral, escrita y en línea (p. 84).
- **Mediación:** Siguiendo lo señalado por el Consejo de Europa (2020), la mediación se enfoca en cómo el lenguaje facilita la creación de ambientes y condiciones para la comunicación y el aprendizaje, la colaboración en la construcción de nuevos significados, la asistencia a otros en la construcción o comprensión de significados, y la transmisión efectiva de información nueva. Este proceso puede tener lugar en contextos sociales, pedagógicos, culturales, lingüísticos o profesionales (p. 103).

b. Competencias comunicativas

De acuerdo con el Consejo de Europa (2020), el concepto de competencia en el MCER no se limita únicamente a la lingüística aplicada, sino que también incorpora enfoques provenientes de la psicología y la sociopolítica. Sin embargo, los modelos de competencia desarrollados en lingüística aplicada desde los años 80 han influido notablemente en el MCER. A pesar de las distintas formas en que se organizan, estos modelos comparten cuatro aspectos fundamentales: la competencia estratégica, la competencia lingüística, la competencia pragmática (que incluye la competencia discursiva

y la competencia funcional/accional) y la competencia sociocultural (que incluye la competencia sociolingüística). Dado que la competencia estratégica se relaciona con las actividades, el MCER de 2001 presenta escalas descriptivas para los aspectos de la competencia comunicativa bajo tres categorías principales: competencia lingüística, competencia pragmática y competencia sociolingüística. Es importante destacar que estos aspectos están siempre interrelacionados en cualquier uso de la lengua y no pueden considerarse de manera independiente (p. 143).

Según la revista UNIR (2020), la competencia comunicativa se refiere a la habilidad de desenvolverse de manera efectiva y apropiada en una comunidad lingüística específica. En el caso de un idioma extranjero, implica no sólo comprender y aplicar las reglas gramaticales y otros aspectos lingüísticos, como léxico, fonética y semántica, sino también entender y emplear las normas culturales y sociales que influyen en la comunicación dentro de un contexto histórico determinado.

Los indicadores que reflejan las competencias comunicativas son:

- **Competencia lingüística:** Según el Consejo de Europa (2020), los descriptores para los diferentes aspectos de la competencia lingüística incluyen varios elementos: "Alcance" se divide en "Alcance morfosintáctico" (más tarde denominado "Alcance lingüístico general") y "Alcance léxico"; "Control" se desglosa en "Corrección gramatical" y "Control léxico"; además, se considera "Control fonológico" y "Control ortográfico". Esta distinción entre alcance y control refleja la necesidad de evaluar la complejidad del uso del lenguaje en lugar de simplemente identificar errores. El "Control fonológico" abarca aspectos como la articulación de sonidos y rasgos prosódicos como el acento y la entonación (p. 144).
- **Competencia sociolingüística:** Según el Consejo de Europa (2020), la competencia sociolingüística implica poseer el conocimiento y las habilidades necesarias para manejar adecuadamente el aspecto social del uso del lenguaje (p. 151).
- **Competencia pragmática:** Según el Consejo de Europa (2020), la competencia pragmática se centra principalmente en el entendimiento que tiene el usuario o aprendiz sobre los principios que rigen cómo se organizan, estructuran y ordenan los mensajes (conocido como competencia discursiva). Además, incluye la habilidad para utilizar mensajes para cumplir funciones comunicativas específicas (competencia funcional) y para secuenciarlos según esquemas de interacción y transacción (competencia organizativa) (p. 153).

c. Estrategias comunicativas

El Consejo de Europa (2020), define las estrategias comunicativas de la lengua en el MCER como un puente entre las competencias comunicativas y las actividades comunicativas. Estas estrategias están estrechamente relacionadas con las actividades, ya que permiten que el individuo utilice sus competencias para interactuar de manera efectiva en situaciones comunicativas. La creación de descriptores para la competencia estratégica se inspiró en el modelo de planificación, ejecución, control y corrección, lo que permite que los hablantes gestionen su proceso comunicativo de manera más efectiva, ajustando su uso del lenguaje según las circunstancias y la interacción (p. 45).

Según Cook (2016), las estrategias comunicativas incluyen el parafraseo, que implica el uso de palabras aproximadas como "animal" en lugar de "caballo", la creación de términos nuevos como "airball" en vez de "balloon", y la circunlocución para describir indirectamente palabras, como "when you make a container" en lugar de "pottery". Otro enfoque es la transferencia al primer idioma, mediante la traducción directa o el cambio de idioma, por ejemplo, diciendo "Make the door shut" en lugar de "Shut the door". También se recurre a solicitar ayuda o usar mímica para comunicarse. Vivian Cook destaca que la creación de palabras es más comprensible para los oyentes que la aproximación, circunlocución o cambio de idioma, siendo esta última la más común. Estas estrategias son fundamentales en la enseñanza de la interacción social en segundo idioma, donde es crucial que los estudiantes practiquen la gestión de conversaciones que pueden presentar dificultades lingüísticas (pp. 134-135).

De acuerdo con Jesús (2023), las estrategias comunicativas constituyen los medios que empleamos para expresarnos, intercambiar información y generar diálogos significativos. Involucran técnicas tanto verbales como no verbales para lograr una comunicación efectiva con los demás.

Los indicadores que evidencian las estrategias comunicativas son:

- **Comprensión:** El Consejo de Europa (2020), menciona que el nivel de comprensión se desarrolla mediante una mezcla de procesamiento de información de manera ascendente y descendente, además de la inferencia de significados basada en el contenido y los esquemas cognitivos. Según el MCER, las estrategias de comunicación permiten identificar pistas e inferir significados (p. 71).
- **Expresión:** El Consejo de Europa (2020), afirma que, en el MCER, las estrategias comunicativas se describen en relación con el enfoque tradicional de las estrategias

en la comunicación entre lenguas: planificación, ejecución, monitoreo y corrección (estrategias de expresión) (p. 81).

- **Interacción:** De acuerdo con el Consejo de Europa (2020), se proporcionan tres escalas de descriptores para las estrategias de interacción: Turnos de palabra, cooperar y pedir aclaraciones. La gestión de turnos de palabra es un componente esencial de la competencia discursiva (p. 101).
- **Mediación:** El Consejo de Europa (2020), señala que la competencia del usuario o aprendiz para mediar no solo implica tener habilidades lingüísticas en las lenguas utilizadas, sino también usar estrategias de mediación adecuadas a las convenciones y condiciones del contexto comunicativo. Estas estrategias son técnicas para clarificar significados y facilitar la comprensión. Como mediador, el usuario o aprendiz puede necesitar moverse entre personas, textos, tipos de discurso y lenguas, variedades o modalidades, según el contexto de mediación (p. 130).

2.2.6. Desempeño Laboral

2.2.6.1. Teoría de los factores

Herzberg et al. (1959) propusieron una teoría motivacional que distingue entre factores motivacionales y factores de higiene. Los factores motivacionales, como el reconocimiento y el desarrollo profesional, contribuyen directamente a una mayor satisfacción y desempeño, mientras que los factores de higiene, como el salario y las condiciones laborales, si bien no motivan por sí mismos, pueden generar insatisfacción si están ausentes. Esta teoría sirve como sustento para la dimensión de motivación, ya que explica cómo las condiciones internas y externas del entorno laboral influyen en la actitud y productividad de los trabajadores.

2.2.6.2. Teoría del aprendizaje organizacional

La teoría del aprendizaje organizacional, planteada por Argyris y Schön (1978), explica que las organizaciones y sus miembros aprenden al enfrentarse a problemas, corregir errores y mejorar sus procesos. Distinguen entre aprendizaje de bucle simple (ajustes dentro de normas existentes) y aprendizaje de doble bucle (cambios en las propias normas). Esta teoría respalda la dimensión de capacitación, al considerar que el desarrollo continuo de habilidades y conocimientos permite que los trabajadores se adapten a contextos exigentes y mejoren su desempeño general.

En esta investigación, el enfoque del desempeño laboral se desarrolló a partir del planteamiento de Chiavenato, cuyas propuestas sobre gestión del talento humano permiten abordar dimensiones clave como la motivación, el clima organizacional y la capacitación, elementos fundamentales para evaluar el rendimiento de los trabajadores en contextos del sector servicios.

2.2.6.3. Conceptos del desempeño laboral

Chiavenato (2019), sostiene que el análisis del desempeño laboral dentro de una organización debe contemplar tanto la eficiencia como la eficacia de manera simultánea. La eficiencia se refiere al uso adecuado de los recursos, evaluando la relación técnica entre los insumos y los resultados obtenidos, como los costos frente a los beneficios o el esfuerzo en comparación con el rendimiento. En contraste, la eficacia se enfoca en el grado de éxito en el cumplimiento de los objetivos, subrayando la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades sociales a través de sus productos (p. 100).

Flores et al. (2021), señalan que varios factores influyen en el desempeño laboral, afectando si este es bajo o alto. Estos incluyen la compensación económica y no económica, la satisfacción con las tareas que se realizan, las habilidades y competencias requeridas para llevar a cabo las responsabilidades, la capacitación y el desarrollo de los trabajadores, así como los aspectos motivacionales y conductuales del individuo. También juegan un papel importante el clima organizacional, la cultura de la empresa y las expectativas sobre el desempeño.

Song (2023), define el desempeño de los trabajadores como la cantidad y calidad del trabajo que cada uno realiza en un período específico. Este desempeño indica cómo contribuye el trabajador a lograr los objetivos de la organización y muestra su influencia en el éxito global de la empresa (p. 121).

Corvo (2022), explica que el desempeño laboral se refiere a la evaluación que determina si alguien está cumpliendo eficazmente con sus responsabilidades laborales. Esta área es objeto de estudio en la psicología industrial y organizacional, y también es fundamental en la gestión de recursos humanos.

Según Editorial Etecé (2022), el desempeño laboral se refiere a cómo se realizan las tareas asignadas en el ámbito laboral. Cuando este desempeño es óptimo y alcanza las expectativas establecidas por los supervisores o evaluadores, puede resultar en beneficios como incrementos salariales u otras mejoras en el trabajo.

De acuerdo con Marín y Delgado (2020), el desempeño laboral es fundamental para el avance de cualquier organización, ya que impulsa su progreso, expansión y evolución. Un desempeño efectivo permite a la organización ajustarse a las condiciones y demandas de la sociedad. En cambio, un desempeño deficiente puede generar problemas que perjudican el desarrollo social (p. 1141).

2.2.6.4. Evaluación del desempeño laboral

Según Chiavenato (2017), en nuestra vida cotidiana, evaluamos de manera continua el rendimiento de objetos y personas que nos rodean. Deseamos evaluar aspectos como la calidad del equipo de sonido adquirido, la velocidad máxima que alcanza nuestro automóvil en carretera, las reacciones de nuestros amigos ante situaciones desafiantes, cómo se desempeñan nuestros ahorros en comparación con otras inversiones, el progreso de nuestro portafolio de acciones en el mercado bursátil, el rendimiento de nuestra empresa, entre otros. Esta evaluación continua del desempeño es algo común tanto en la vida personal como en el ámbito organizacional (p. 208).

De acuerdo con Ramos-Villagrasa et al. (2019), evaluar y analizar el desempeño es esencial para diversos procesos dentro de las organizaciones, tales como la selección de personal y la administración de compensaciones y beneficios (p. 195).

Conforme a lo que indican Mejía et al. (2021), la evaluación del desempeño consiste en un proceso que abarca la planificación, la definición de metas, el monitoreo, la comparación, la corrección y la valoración de los objetivos que deben alcanzar los trabajadores y funcionarios de una organización, con el fin de lograr el éxito empresarial (p. 8).

Según Chiavenato (2017), la evaluación del desempeño es una herramienta clave en la administración que facilita la identificación de problemas relacionados con la supervisión, la integración, la motivación, las discrepancias y el potencial no plenamente aprovechado de los trabajadores (p. 206).

2.2.6.5. Objetivos de la evaluación del desempeño laboral

Chiavenato (2017), afirma que la evaluación del desempeño no se considera un fin en sí misma, sino más bien una herramienta estratégica diseñada para optimizar los resultados del personal dentro de una empresa. Con este propósito central, busca cumplir una serie de objetivos intermedios. Algunos de estos aspectos incluyen garantizar que cada persona esté adecuadamente alineada con su puesto, detectar requerimientos de formación,

apoyar los procesos de promoción, reconocer el buen desempeño mediante incentivos económicos, mejorar las interacciones entre jefes y colaboradores, fomentar el desarrollo personal de los trabajadores, proporcionar información clave para estudios en el área de recursos humanos, analizar el potencial de crecimiento del equipo, impulsar una mayor eficiencia, definir criterios de rendimiento para la organización, brindar retroalimentación a los evaluados y tomar decisiones relacionadas con aspectos como traslados y permisos laborales (pp. 213-214).

Mejía et al. (2021), destacan que la evaluación del desempeño busca asegurar que los objetivos planteados por las empresas se logren de manera efectiva. Además, facilita la aplicación de ajustes necesarios para garantizar el éxito empresarial y promover comportamientos sobresalientes entre los colaboradores (p. 10).

2.2.6.6. Métodos de evaluación del desempeño laboral

Chiavenato (2017), describe varios métodos de evaluación del desempeño laboral. Entre ellos se incluyen las escalas gráficas, que registran los factores clave de evaluación y las calificaciones del rendimiento de los colaboradores. Estos factores representan criterios clave que permiten comparar el rendimiento entre trabajadores. El método de elección forzada, diseñado para eliminar la subjetividad de las escalas gráficas, evalúa el desempeño mediante bloques de frases descriptivas donde el evaluador selecciona las más adecuadas para el trabajador. El estudio de campo, que es uno de los enfoques más completos, consiste en realizar entrevistas entre un experto en evaluación y los gerentes para medir el rendimiento de los trabajadores. Este proceso abarca varias fases, como las entrevistas iniciales, un análisis posterior, la planificación de acciones y el monitoreo de los resultados obtenidos. El método de incidentes críticos examina eventos extremos de desempeño para identificar fortalezas y debilidades de los trabajadores. Por último, las listas de verificación simplifican las escalas gráficas al enumerar los factores de evaluación para recordar al gerente evaluar todas las características principales del desempeño del personal (pp. 215-219).

Villar (2018, como se citó en Guartán et al., 2019), destacan tres métodos principales para evaluar el desempeño laboral. Uno de ellos es el Indicador Clave de Desempeño (KPI), que mide actividades y costos relacionados, proporcionando un diagnóstico ágil y claro de la fuerza laboral mediante comparaciones históricas. Villar también aborda el Análisis de Costo - Beneficio y Utilidad, que evalúa el personal, los costos y las estrategias, y el modelo de causalidades, que facilita la evaluación del impacto en diferentes áreas de la organización

y juega un papel importante en el cuadro de mando integral debido a su enfoque estratégico (p. 17).

2.2.6.7. Dimensiones del desempeño laboral

a. Motivación

Rodriguez (2023), menciona que la motivación laboral se refiere a los estímulos tanto internos como externos que inspiran a un colaborador a realizar sus tareas laborales con dedicación y esfuerzo. Por lo general, está influenciada por aspectos emocionales y actitudinales que guían y mantienen su comportamiento en el entorno laboral.

De acuerdo con de Azkue (2023), la motivación es un estado interno que varía de una persona a otra y está vinculado a un proceso complejo que incluye aspectos neurológicos, cognitivos y emocionales. Este impulso interno impulsa a la persona a trabajar hacia la consecución de sus objetivos, aunque también puede ser influenciado por factores externos como valores éticos, reconocimiento o recompensas monetarias.

Zapata et al. (2023), destacan que la motivación vinculada al desempeño laboral está cobrando cada vez más importancia en las organizaciones. Estas dependen significativamente de su personal, que juega un papel clave en su eficiencia y rentabilidad. Al brindar a los colaboradores un sentido de participación en la empresa, es posible observar un aumento en su rendimiento y compromiso, fortaleciendo así el valor del capital humano (p. 21).

De acuerdo con Krech et al. (1962, como se citó en Chiavenato, 2017), la motivación se manifiesta como un conjunto de fuerzas internas que estimulan a las personas a actuar. Estas fuerzas surgen de deseos, como el deseo de poder y reconocimiento, y de miedos, como el temor al rechazo social o la pérdida de autoestima. Además, la motivación se orienta hacia metas concretas, y las personas canalizan su esfuerzo y energía para alcanzarlas (p. 41).

Los indicadores de la motivación son los siguientes:

- **Estímulo:** Chiavenato (2017), menciona que los incentivos o recompensas son los beneficios que una organización ofrece a sus trabajadores, como salarios, premios, oportunidades de desarrollo, seguridad laboral, reconocimiento y una supervisión abierta. Estos incentivos son otorgados en reconocimiento a las contribuciones de los trabajadores y pueden tener un valor subjetivo, ya que lo que es significativo para una persona podría no serlo para otra (p. 71).

- **Necesidad:** De acuerdo con Chiavenato (2017), las necesidades son impulsos que mantienen a la persona en acción, originándose cuando el equilibrio del organismo se ve alterado, lo que genera incomodidad y una necesidad de restaurar el bienestar. Esta alteración provoca que el individuo realice esfuerzos para resolver la tensión. Si la acción resulta efectiva, la necesidad se satisface y el equilibrio se restablece. No obstante, en ocasiones las necesidades no se resuelven completamente, lo que puede generar frustración y bloquear la satisfacción de la misma. Esta frustración puede manifestarse de diversas maneras, como reacciones emocionales o físicas. En algunos casos, la persona puede intentar aliviar la tensión de una necesidad insatisfecha dirigiendo sus esfuerzos hacia la satisfacción de otras necesidades (p. 42).
- **Objetivos individuales:** De acuerdo con Chiavenato (2017), las metas individuales son impulsos que surgen del deseo de lograr ciertos propósitos específicos. Estos pueden incluir aspiraciones como asegurar ingresos económicos, mantener estabilidad laboral, obtener reconocimiento social, recibir apreciación por el desempeño o experimentar satisfacción personal en el trabajo realizado. Asimismo, una persona puede perseguir diversas metas al mismo tiempo, adaptándolas a sus prioridades y a las circunstancias que enfrenta (p. 47).

b. Clima organizacional

Chiavenato (2017), define el clima organizacional como el impacto que tiene el ambiente de trabajo sobre la motivación de los trabajadores. Es la forma en que los miembros de una organización perciben y experimentan su entorno laboral diariamente. Esta percepción influye considerablemente en su comportamiento y desempeño, dado que el clima organizacional afecta directamente cómo se sienten y actúan en su lugar de trabajo (p. 74).

Chiavenato (2019), también aborda el concepto del clima organizacional, destacando que este se relaciona con la forma en que los miembros de una organización perciben y experimentan su entorno de trabajo, y cómo esta percepción influye en su comportamiento (p. 325).

En este estudio, se seleccionaron los indicadores de responsabilidad, riesgos y recompensas para evaluar el clima organizacional en el contexto de los restaurantes debido a su impacto directo en la motivación y el desempeño del personal. Estos indicadores son esenciales para analizar cómo la percepción de autonomía en el trabajo, los retos laborales

y los sistemas de incentivos influyen en la satisfacción y productividad de los colaboradores en el sector gastronómico.

Por otro lado, factores como la estructura organizacional, el calor y apoyo, y los conflictos internos no fueron incluidos entre los indicadores principales. Aunque son aspectos relevantes, su influencia es más estructural o subjetiva y no afecta de manera inmediata la motivación o el desempeño del personal en restaurantes. Estos elementos se integraron en el marco conceptual para proporcionar un conocimiento más amplio, pero no fueron medidos en la investigación.

Los indicadores del clima organizacional son:

- **Responsabilidad:** Según Chiavenato (2019), la forma en que se maneja la responsabilidad en una organización puede afectar el comportamiento de sus miembros. Si se gestiona de manera efectiva, puede fomentar la iniciativa personal y la toma de decisiones, lo que contribuye a un ambiente laboral más positivo. Al promover la responsabilidad, el clima organizacional suele mejorar (p. 325).
- **Recompensas:** Chiavenato (2019), también señala que una organización puede elegir centrarse en críticas y sanciones o, alternativamente, en ofrecer recompensas e incentivos por los logros alcanzados, dejando que cada individuo decida su propio método de trabajo. Poner más énfasis en las recompensas e incentivos suele favorecer un ambiente laboral más positivo (p. 325)
- **Riesgos:** Chiavenato (2019), menciona que el entorno de trabajo puede estar configurado para proteger a los trabajadores de riesgos o, en cambio, para promover la aceptación de nuevos desafíos. Un entorno que alienta a enfrentar retos generalmente favorece un clima laboral más positivo y aumenta el entusiasmo en el trabajo (p. 325).

c. Capacitación

Según Chiavenato (2017), este tipo de formación profesional está destinada a facilitar la adaptación de una persona a un rol específico dentro de una organización. Con objetivos a corto plazo, la capacitación se concentra en proporcionar los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar eficazmente el puesto. Su objetivo es asegurar que el individuo esté preparado para asumir las responsabilidades del rol en un período breve (p. 330).

Chiavenato (2017), también define la capacitación consiste en proporcionar conocimientos específicos sobre el trabajo, fomentar actitudes positivas hacia la organización, las tareas asignadas y el entorno laboral, y mejorar habilidades y competencias que benefician tanto al trabajador como a la organización (p. 331).

Los indicadores de la capacitación son:

- **Transmisión de información:** Según Chiavenato (2017), la transmisión de información en los programas de capacitación a menudo abarca detalles sobre la empresa, sus productos y servicios, su estructura organizativa, así como las políticas, reglas y regulaciones. Este conocimiento resulta crucial para que los colaboradores sepan qué hacer, cómo, cuándo y dónde hacerlo. Además, dichos programas pueden incluir la transmisión de nuevos conocimientos a medida que los trabajadores progresan en la empresa (p. 331).
- **Desarrollo de habilidades:** Chiavenato (2017), indica que el desarrollo de habilidades se centra en mejorar habilidades, destrezas y conocimientos que son directamente relevantes para el desempeño en el puesto actual o en futuros roles. Está orientada a preparar a los trabajadores para realizar correctamente las tareas y operaciones que les corresponden, asegurando que puedan aplicar de manera efectiva la información y habilidades que han adquirido (p. 331)
- **Desarrollo de actitudes:** De acuerdo con Chiavenato (2017), el desarrollo de actitudes busca cambiar el comportamiento o la actitud de las personas, con el fin de reemplazar actitudes negativas de los trabajadores por actitudes más positivas. Se centra en elevar la motivación y en mejorar la sensibilidad de los gestores y supervisores hacia las emociones y reacciones de los trabajadores (p. 331).
- **Desarrollo de conceptos:** Chiavenato (2017), resalta que el desarrollo de conceptos puede centrarse en potenciar la capacidad para comprender conceptos complejos y generar nuevas ideas. Esto facilita la aplicación efectiva de conceptos administrativos y fortalece la habilidad de los gerentes para pensar de manera amplia y global (pp. 331-332).
- **Creación de competencias:** Chiavenato (2017), explica que la creación de competencias consiste en desarrollar y reforzar habilidades duraderas en las personas, que abarcan desde la ampliación del conocimiento (saber), hasta la mejora de habilidades prácticas (saber hacer), el perfeccionamiento del juicio para la toma

de decisiones (saber juzgar y decidir) y el impulso de actitudes proactivas (saber hacer que las cosas sucedan) en diversas circunstancias (p. 332).

2.3. Marco Conceptual

- **Actitud:** La forma en que un administrador maneja las situaciones en su trabajo revela su estilo único de lograr resultados. Esto abarca su manera de liderar, motivar, comunicarse y avanzar en sus responsabilidades (Chiavenato, 2019, p. 17).
- **Ambiente organizacional:** Se refiere al contexto externo que rodea a una organización, abarcando elementos humanos, sociales, políticos y económicos. Este entorno está formado por las diferentes entidades y organizaciones que conforman la sociedad (Chiavenato, 2019, p. 176).
- **Circunlocución:** La circunlocución, también llamada perífrasis, es una técnica literaria que pertenece al conjunto de figuras retóricas. En esencia, se caracteriza por emplear un número amplio de palabras para expresar un concepto específico. Su objetivo principal es evitar repeticiones innecesarias y expresiones coloquiales, permitiendo mencionar lugares, acciones u objetos sin recurrir a una cita directa (Marco, 2021).
- **Competitividad:** La capacidad de una organización para ofrecer productos y servicios de alta calidad a un costo reducido, adaptados a las necesidades y expectativas del mercado, mientras proporciona soluciones innovadoras para los clientes (Chiavenato, 2019, p. 17)
- **Eficacia:** Alcanzar los objetivos establecidos y obtener resultados positivos. Un trabajo eficaz no solo logra cumplir con las metas, sino que también demuestra ser productivo y exitoso en el proceso (Chiavenato, 2019, p. 17).
- **Eficiencia:** Llevar a cabo las tareas de forma adecuada y eficaz. Un desempeño eficiente es aquel que se realiza de manera correcta (Chiavenato, 2019, p. 17).
- **Flexión:** Las palabras pueden cambiar mediante morfemas, un proceso que en lingüística se llama flexión. En otras palabras, las palabras pueden sufrir varias modificaciones al añadir morfemas flexivos a su base (Navarro, 2017).
- **Habilidad:** La capacidad de transformar el conocimiento en acción efectiva, lo cual se traduce en un desempeño adecuado (Chiavenato, 2019, p. 18).
- **Habilidades lingüísticas:** Las habilidades lingüísticas también se denominan competencias fundamentales del idioma, destrezas comunicativas o macro

habilidades. Según Barreiro (2007, como se citó en Garro, 2019), el progreso en el aprendizaje de idiomas extranjeros se evalúa mediante el avance en las cuatro habilidades principales del lenguaje: leer, escuchar, escribir y hablar (p. 49).

- **Incentivos:** Son las recompensas que una empresa ofrece a sus colaboradores, las cuales pueden abarcar desde sueldos y beneficios hasta bonos por rendimiento, gratificaciones, elogios, oportunidades para el desarrollo profesional y ascensos, además de reconocimiento y otros incentivos (Chiavenato, 2019, p. 198).
- **Lenguas indoeuropeas:** Las lenguas indoeuropeas forman una familia de idiomas estrechamente relacionados, presentes en América, Europa y partes de Asia occidental y meridional. Idiomas como el español, francés, portugués e italiano, entre otros, tienen su origen en el latín, al igual que muchas otras lenguas indoeuropeas, que se cree derivan de un idioma ancestral llamado protoindoeuropeo, ya extinto (Violatti y Baranda, 2014).
- **Lenguas romances:** Las lenguas romances son aquellos idiomas que evolucionaron del latín vulgar, la lengua común del Imperio Romano. El término “romance” viene del latín “románice”, que significa “a la manera romana”. Esta familia de lenguas incluye el español, francés, portugués, italiano, rumano, catalán, y alrededor de 40 otros idiomas, y cuenta con la mayor cantidad de hablantes en el mundo actual (Tirosh, 2021).
- **Neologismo:** Es una palabra o expresión inventada recientemente que comienza a ser utilizada por la gente. A veces, los neologismos son palabras que ya existen pero que adquieren un nuevo significado (García, 2024).

2.4. Variables

2.4.1. Conceptualización de las variables de estudio

Dominio del idioma inglés: Acosta y Hernández (2012), señalan que dominar un idioma implica entender las reglas lingüísticas que lo componen y saber aplicarlas adecuadamente en la comunicación cotidiana. Esto incluye construir estructuras gramaticales correctas, pronunciar correctamente, utilizar el vocabulario apropiado, y respetar la ortografía y la puntuación.

Desempeño laboral: El desempeño laboral hace referencia a cómo una persona lleva a cabo las funciones asignadas en su puesto, evaluando si alcanza las metas y expectativas definidas por su empleador. Este concepto incluye aspectos como la calidad del trabajo, la

productividad, la eficacia y la habilidad para cumplir con los tiempos y objetivos establecidos (Martín, 2023).

2.4.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variabes	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS	El dominio del idioma inglés generalmente se define como el reflejo de las habilidades y conocimientos subyacentes de una persona, los cuales se evidencian a través de su desempeño en situaciones concretas (Consejo de Europa, 2020, p. 44).	Se midió mediante un cuestionario aplicado a turistas de habla inglesa que evaluaron las actividades, competencias y estrategias comunicativas del personal en los restaurantes de la calle Pasñapakana.	Actividades comunicativas	- Comprensión - Expresión - Interacción - Mediación
			Competencias comunicativas	- Competencia lingüística - Competencia sociolingüística - Competencia pragmática
DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral se refiere a las acciones y los recursos utilizados con el fin de llevar a cabo tareas y responsabilidades en el ámbito laboral (Chiavenato, 2019, p. 264).	Se evaluó a través de un cuestionario aplicado a turistas de habla inglesa que calificaron la motivación, clima organizacional y capacitación del personal en los restaurantes de la calle Pasñapakana.	Motivación	- Estímulo - Necesidad - Objetivos individuales
			Clima organizacional	- Responsabilidad - Recompensas - Riesgos
			Capacitación	- Transmisión de información - Desarrollo de habilidades - Desarrollo de actitudes - Desarrollo de conceptos - Creación de competencias

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

Este estudio es de tipo básico, ya que busca generar conocimiento teórico acerca de la relación entre las variables estudiadas en los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas, en el distrito de Cusco.

Es de tipo básica, ya que aporta los cimientos para futuras investigaciones y resulta indispensable para el desarrollo del conocimiento científico (Ñaupas et al., 2018, p. 134).

3.2. Enfoque de la investigación

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo porque analiza datos numéricos para medir variables y comprobar hipótesis mediante herramientas estadísticas.

El enfoque cuantitativo se basa en la recopilación y el análisis de datos para responder a las preguntas de investigación y verificar hipótesis previamente establecidas. Este enfoque se apoya en la medición de variables y en el uso de instrumentos de investigación, empleando herramientas como la estadística descriptiva e inferencial. Además, incluye procedimientos como el tratamiento estadístico, la prueba de hipótesis, la formulación de hipótesis estadísticas, el diseño estructurado de los tipos de investigación y la selección de muestras, entre otros (Ñaupas et al., 2018, p. 140).

3.3. Diseño de la investigación

La investigación se desarrolla bajo un diseño no experimental, centrándose en la observación y descripción de los fenómenos tal como ocurren de manera natural en el contexto estudiado, sin intervenir ni modificar las variables.

En las investigaciones no experimentales, las variables independientes no son modificadas intencionalmente; más bien, los fenómenos se examinan o registran tal como se presentan en su contexto natural (Hernández Sampieri, 2018, p. 174).

3.4. Alcance de la investigación

El alcance de esta investigación es correlacional, ya que busca comprender la correlación de dos variables, brindando la capacidad de realizar ciertos pronósticos.

La correlación examina asociaciones, pero no establece relaciones causales, es decir, no sugiere que un cambio en una variable influya directamente en un cambio en otra (Bernal, 2006, p. 113).

Su objetivo principal es comprender la conexión o nivel de relación presente entre dos o más conceptos, variables, categorías o fenómenos en un contexto específico, y posibilitan cierto grado de anticipación (Hernández Sampieri, 2018, p. XXXVI).

3.5. Población

La población de estudio está conformada por 50 turistas de habla inglesa que frecuentan los restaurantes de la mencionada calle en el periodo 2024, quienes interactúan directamente con el personal y pueden observar el desempeño laboral influenciado por el dominio del idioma inglés.

3.6. Muestra

Para el cálculo del tamaño de muestra en esta investigación, se utilizó la fórmula de población finita debido a que la población total de turistas anglohablantes que visitan los restaurantes de la calle Pasñapakana es de 50 personas. Dado que la población es relativamente pequeña, la fórmula finita permite ajustar el tamaño de muestra para obtener resultados más representativos y precisos. La fórmula que se utilizó fue la siguiente:

$$N = \frac{N * Z^2 pq}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

N: Turistas anglohablantes = 50

Z: Coeficiente de confianza = 95% = 1.96

p: Probabilidad de éxito = 50% = 0.50

q: Probabilidad de fracaso = 50% = 0.50

e: error máximo permitido = 0.05 %

$$N = \frac{(50) * (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}{(0.05)^2 * (50 - 1) + (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}$$

$$N = \frac{(50) x (3.84) x (0.50) x (0.50)}{(0.0025) x (49) + (3.84) x (0.50) x (0.50)} = \frac{48}{0.12 + 0.96} = \frac{48}{1.08}$$

$$N = 45$$

3.7. Técnicas de Recolección de la Información

El presente trabajo de investigación utilizó la técnica de la encuesta.

La encuesta es una herramienta utilizada en la investigación para recopilar datos de los participantes a través de cuestionarios previamente elaborados, con el fin de obtener información detallada sobre temas específicos (Valderrama, 2013, p. 96).

3.8. Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información

En este estudio se utilizó el instrumento del cuestionario.

El cuestionario consiste en un conjunto estructurado de preguntas escritas en un formulario, diseñadas en función de las hipótesis de la investigación y sus variables e indicadores. Su objetivo principal es obtener datos para verificar las hipótesis planteadas (Ñaupas et al., 2018, p. 291).

3.9. Hipótesis

3.9.1. Hipótesis General

El dominio del idioma inglés se relaciona con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.

3.9.2. Hipótesis Específicas

- Las actividades comunicativas se relacionan con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.
- Las competencias comunicativas se relacionan con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.
- Las estrategias comunicativas se relacionan con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Confiabilidad de instrumento

Tabla 2
Confiabilidad de instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	33

Nota: Resultados exportados del SPSS

Interpretación

Según los resultados de la tabla 2, el Alpha de Cronbach resulto 0.935, lo que indica que el instrumento es altamente confiable en un 93.5.

4.2. Variable Dominio del idioma inglés

Tabla 3
Variable: Dominio del idioma inglés

Estadísticos		
Var1Dominglés		
N	Válido	45
	Perdidos	0
Media		46,31
Moda		46 ^a
Desv. Desviación		7,960
Suma		2084
a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.		

Interpretación

En cuanto a los resultados obtenidos en la tabla 3, se observa que los turistas de habla inglesa evaluaron el dominio del inglés en los restaurantes de la calle Pasñapakana, en el barrio de San Blas, obteniendo una media de 46.31, siendo mayor a la media hipotética de 39 (13x3) este puntaje sugiere que la capacidad del personal para comunicarse en inglés es percibida como moderadamente adecuada. Sin embargo, al analizar la desviación estándar de 7.960, se evidencia una variabilidad significativa en las percepciones de los encuestados. Esto podría deberse a factores como diferencias en la

atención brindada, inconsistencias en la calidad de la comunicación o incluso barreras lingüísticas que varían entre los turnos de trabajo o restaurantes.

Es importante destacar que una experiencia gastronómica satisfactoria no solo depende de la calidad de los platillos, sino también de la interacción efectiva entre el personal y los clientes. La capacidad para comunicarse en inglés abarca aspectos como el uso adecuado de vocabulario, la pronunciación y la habilidad de responder a consultas específicas de los turistas. Por tanto, el resultado obtenido en este estudio podría interpretarse como una llamada de atención para implementar estrategias de capacitación lingüística en el personal de estos restaurantes, ya que esto permitiría garantizar una experiencia más uniforme y positiva para los visitantes extranjeros. Asimismo, estas mejoras contribuirían a fortalecer la imagen turística de la zona y aumentar la competitividad del sector.

Tabla 4
Dimensión: Actividades comunicativas

Estadísticos descriptivos						
	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación estándar
Dim1ActComunicativas	45	6	20	642	14,27	3,122
N válido (por lista)	45					

Interpretación

En la tabla 4, se presentan los resultados correspondientes a la dimensión de Actividades comunicativas, la cual incluye las subdimensiones de comprensión, expresión, interacción y mediación. Con una media de 14,27, siendo mayor a la media hipotética de 12 (4x3) los resultados sugieren que, en general, los turistas perciben que las actividades comunicativas de los restaurantes en la calle Pasñapakana son de regular a buena. La desviación estándar de 3,122 muestra que existe cierta variabilidad entre las respuestas de los turistas, lo que indica que algunos consideran que la comprensión, expresión, interacción y mediación en inglés son satisfactorias, mientras que otros piensan lo contrario. Los puntajes oscilan entre 6 y 20, lo que refleja que, aunque la mayoría de los turistas tienen una percepción positiva de las actividades comunicativas, existen áreas de mejora, particularmente en la eficacia de la interacción y mediación con los turistas.

Tabla 5
Dimensión: Competencias comunicativas

Estadísticos descriptivos						
	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación estándar
Dim2CompComunicativas	45	9	25	795	17,67	3,141
N válido (por lista)	45					

Interpretación

En la tabla 5, se presenta la evaluación de la dimensión de competencias comunicativas, que incluye las subdimensiones de competencia lingüística, sociolingüística y pragmática. La media de 17,67, siendo mayor a la media hipotética de 15 (5x3), reflejando que, en general, los turistas perciben que el personal de los restaurantes tiene una competencia comunicativa de regular a buena para interactuar en inglés. Sin embargo, la desviación estándar de 3,141 indica que existe una variabilidad en las percepciones, lo que sugiere que algunos turistas creen que el personal tiene un alto nivel de competencia, mientras que otros lo consideran insuficiente. Los puntajes oscilaron entre 9 y 25, lo que refleja que, si bien la mayoría de los turistas están satisfechos con la competencia lingüística, sociolingüística y pragmática del personal, aún hay oportunidades para mejorar la habilidad de comunicación en situaciones más complejas.

Tabla 6
Dimensión: Estrategias comunicativas

Estadísticos descriptivos						
	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación estándar
Dim3EstraComunicati	45	7	20	647	14,38	2,605
N válido (por lista)	45					

Interpretación

En la tabla 6, se presentan los resultados correspondientes a la dimensión de estrategias comunicativas, que abarca las subdimensiones de comprensión, expresión, interacción y mediación. La media de 14,38 es mayor a la media hipotética de 12 (4x3), indicando que, en general, los turistas perciben que las estrategias implementadas por los restaurantes para facilitar la comunicación en inglés son de regular a buena. La desviación estándar de 2,605 señala que las percepciones son

relativamente homogéneas, aunque algunos turistas consideran que hay espacio para mejorar estas estrategias, sobre todo en cuanto a la comprensión y mediación durante las interacciones. Los puntajes fueron de entre 7 y 20, lo que indica que, aunque la mayoría de los turistas consideran que las estrategias son adecuadas, algunos sugieren que podrían mejorarse.

4.3. Variable Desempeño Laboral

Tabla 7
Variable: Desempeño Laboral

Estadísticos		
Var2DesemLaboral		
N	Válido	45
	Perdidos	0
Media		49,24
Moda		46
Desv. Desviación		6,523
Suma		2216

Interpretación

Respecto a la tabla 7. En este caso, se presentan los resultados sobre el desempeño laboral percibido por los turistas que visitaron los restaurantes de la calle Pasñapakana en el Barrio de San Blas, Cusco. Los resultados reflejan una media de 49,24, siendo mayor a la media hipotética de 36 (12x3), lo que indica que la evaluación general del desempeño de los trabajadores es de regular a buena. Esto sugiere que los turistas consideran que los trabajadores en estos restaurantes cumplen con sus expectativas en cuanto a su rendimiento. Sin embargo, la moda de 46 señala que el desempeño más comúnmente percibido por los turistas fue un poco más bajo, sugiriendo que algunos aspectos del desempeño podrían ser mejorados según la percepción de ciertos visitantes.

La desviación estándar de 6,523 indica una variabilidad moderada en las respuestas, lo que refleja que, aunque la mayoría tiene una opinión positiva, existen diferencias en las percepciones de los turistas. Esta dispersión puede ser interpretada como una señal de que, aunque en términos generales los turistas perciben un desempeño aceptable, algunos factores como la motivación, clima organizacional o la capacitación del personal pueden estar generando opiniones dispares entre ellos.

Tabla 8
Dimensión: Motivación

Estadísticos descriptivos						
	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación estándar
DimeMotivación	45	4	15	574	12,76	2,144
N válido (por lista)	45					

Interpretación

Respecto a la Tabla 8, se analizó la dimensión Motivación, que comprende los indicadores de Estimulo, Necesidad y Objetivos individuales, los cuales son esenciales para comprender los factores que impulsan el rendimiento laboral de los trabajadores en los restaurantes de la calle Pasñapakana, en el Barrio de San Blas. Los resultados obtenidos muestran una media de 12,76, superando a la media hipotética de 9 (3x3), lo que indica un nivel de regular a bueno en la motivación de los trabajadores. La puntuación mínima registrada fue 4 y la máxima 15, lo que refleja la existencia de variabilidad en los niveles de motivación entre los participantes. La desviación estándar de 2,144 sugiere que hay cierta dispersión en las respuestas, lo que es característico de un tema tan subjetivo como la motivación. Este nivel de dispersión puede deberse a la influencia de factores individuales, como la satisfacción personal y las expectativas profesionales de los trabajadores. Estos resultados indican que, aunque la mayoría de los trabajadores se encuentran motivados en un nivel intermedio, algunos presentan niveles más bajos o más altos de motivación, lo que podría influir en su desempeño laboral.

Tabla 9
Dimensión: Clima organizacional

Estadísticos descriptivos						
	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación estándar
DimeClimaOrg	45	5	15	517	11,49	1,926
N válido (por lista)	45					

Interpretación

Respecto a la Tabla 9, se analizó la dimensión Clima Organizacional, que abarca los indicadores de Responsabilidad, Recompensas y Riesgos, elementos clave para entender cómo los trabajadores perciben el entorno laboral en los restaurantes de la calle

Pasñapakana, en el Barrio de San Blas. Los resultados obtenidos revelan una media de 11,49, siendo mayor a la media hipotética de 9 (3x3), lo que indica que, en general, los trabajadores tienen una percepción entre regular y buena del clima organizacional. La puntuación mínima fue 5 y la máxima 15, lo que refleja una variabilidad en las percepciones del clima organizacional, con algunos trabajadores experimentando un clima más positivo que otros. La desviación estándar de 1,926 sugiere que la percepción del clima organizacional está relativamente concentrada en torno a la media, aunque sigue existiendo una ligera dispersión, lo que podría indicar diferencias en las experiencias y actitudes de los trabajadores frente a los aspectos de responsabilidad, recompensas y riesgos. En general, estos resultados pueden ser interpretados como una indicación de que el ambiente laboral no es completamente homogéneo, lo que podría influir en la motivación y desempeño de los trabajadores.

Tabla 10
Dimensión: Capacitación

Estadísticos descriptivos						
	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación estándar
DimeCapacitación	45	16	30	1125	25,00	3,289
N válido (por lista)	45					

Interpretación

Respecto a la Tabla 10, se analizó la dimensión Capacitación, la cual se compone de los indicadores de Transmisión de Información, Desarrollo de Habilidades, Desarrollo de Actitudes, Desarrollo de Conceptos y Creación de Competencias. Los resultados obtenidos revelan una media de 25,00, superando a la media hipotética de 18 (6x3), lo que sugiere que, en general, los trabajadores perciben un nivel de regular a bueno en la capacitación de los restaurantes de la calle Pasñapakana, en el Barrio de San Blas. La puntuación mínima fue 16 y la máxima 30, lo que indica una variabilidad considerable entre las percepciones de los trabajadores, con algunos experimentando una capacitación más efectiva que otros. La desviación estándar de 3,289 muestra que, aunque existe una cierta dispersión en las respuestas, la mayoría de los trabajadores parecen coincidir en una percepción moderadamente positiva sobre su capacitación. Este resultado refleja la importancia de los programas de capacitación y su potencial para influir en el rendimiento laboral, destacando

que, si bien la capacitación es percibida positivamente, aún puede haber áreas de oportunidad en la mejora de su implementación o en la percepción de su efectividad.

4.4. Análisis de correlaciones

Tabla 11
Correlación variable 1 y 2

		Correlaciones		
			Var1Domingl s	Var2DesemLa boral
Rho de Spearman	Var1Dominglés	Coeficiente de correlación	1,000	,899**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Var2DesemLaboral	Coeficiente de correlación	,899**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la Tabla 11, se observa una correlación positiva significativa entre el dominio del inglés y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de **0,899**. Este valor sugiere que, a medida que aumenta el dominio del inglés entre los trabajadores de los restaurantes en la calle Pasñapakana, su desempeño laboral también tiende a mejorar. Además, el valor de $p = 0,000$ (significativo a un nivel de 0,01 bilateral) indica que esta correlación es estadísticamente significativa, lo que refuerza la certeza de que el dominio del inglés tiene un impacto positivo y fuerte en el desempeño laboral en este contexto específico.

Tabla 12
Correlación Dimensión 1 y Variable 2

		Correlaciones		
			Dim1ActComu nicativas	Var2DesemLa boral
Rho de Spearman	Dim1ActComunicativas	Coeficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Var2DesemLaboral	Coeficiente de correlación	,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En relación con la Tabla 12, que muestra la correlación entre la dimensión Actividades Comunicativas y el desempeño laboral, el análisis de Spearman revela una correlación positiva moderada entre ambas variables, con un coeficiente de **0,646**. Este valor indica que, en general, a medida que mejora el desempeño en las actividades comunicativas de los trabajadores, también se observa un mejor desempeño laboral. La significancia del coeficiente es alta, ya que el valor p es 0,000, lo que sugiere que la relación encontrada es estadísticamente significativa a un nivel de 0,01. Este resultado implica que existe una relación fuerte y significativa entre estas dos variables dentro del contexto de los restaurantes de la calle Pasñapakana en el barrio de San Blas.

Tabla 13
Correlación Dimensión 2 y variable 2

		Correlaciones		
			Dim2CompCo municativas	Var2DesemLa boral
Rho de Spearman	Dim2CompComunicativas	Coeficiente de correlación	1,000	,884**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Var2DesemLaboral	Coeficiente de correlación	,884**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la Tabla 13, que muestra la correlación entre la dimensión Competencias Comunicativas y el desempeño laboral, el análisis de Spearman revela una correlación positiva fuerte de **0,884** entre ambas variables. Este resultado indica que, a medida que aumentan las competencias comunicativas de los trabajadores, también mejora su desempeño laboral. El valor p de 0,000 confirma que la relación observada es estadísticamente significativa a un nivel de 0,01 (bilateral), lo que refuerza la idea de que las competencias comunicativas juegan un papel importante en la mejora del desempeño laboral en los restaurantes de la calle Pasñapakana en el barrio de San Blas.

Tabla 14
Correlación Dimensión 3 y Variable 2

		Correlaciones		
			Dim3EstraCom unicati	Var2DesemLa boral
Rho de Spearman	Dim3EstraComunicati	Coeficiente de correlación	1,000	,820**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Var2DesemLaboral	Coeficiente de correlación	,820**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

En la Tabla 14, se presenta la correlación entre la dimensión Estrategias Comunicativas y el desempeño laboral. El coeficiente de correlación de Spearman es **0,820**, lo que indica una relación positiva fuerte entre ambas variables. Esto sugiere que, a medida que las estrategias comunicativas de los trabajadores mejoran, también lo hace su desempeño laboral. El valor p de 0,000 señala que esta correlación es estadísticamente significativa a un nivel de confianza de 0,01 (bilateral), lo que refuerza la idea de que las estrategias comunicativas juegan un papel clave en el rendimiento laboral de los trabajadores de los restaurantes ubicados en la calle Pasñapakana, en el barrio de San Blas.

4.5. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Hipótesis nula (H₀)

El dominio del idioma inglés no se relaciona con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.

Hipótesis alterna (H₁)

El dominio del idioma inglés se relaciona con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.

Criterio de decisión

- Se acepta la hipótesis nula cuando el valor de significancia es mayor a 0.05
- Se acepta la hipótesis alterna cuando el valor de significancia es menor a 0.05

Tabla 15
Prueba de hipótesis general

Estadísticos de prueba^a	
	Var2DesemLa boral - Var1Dominglé s
Z	-4,596 ^b
Sig. asin. (bilateral)	,000
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos negativos.	

Interpretación

De acuerdo a la tabla 15 el valor de significancia es menor a 0.05 por tanto aceptamos la hipótesis alterna que indica que “El dominio del idioma inglés se relaciona con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.”

Hipótesis Específicas

Hipótesis nula (H_0)

Las actividades comunicativas no se relacionan con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.

Hipótesis alterna (H_1)

Las actividades comunicativas se relacionan con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.

Criterio de decisión

- Se acepta la hipótesis nula cuando el valor de significancia es mayor a 0.05
- Se acepta la hipótesis alterna cuando el valor de significancia es menor a 0.05

Tabla 16
Prueba de hipótesis específica 1

Estadísticos de prueba^a	
	Var2DesemLa boral - Dim1ActComu nicativas
Z	-5,849 ^b
Sig. asin. (bilateral)	,000

-
- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
 - b. Se basa en rangos negativos.
-

Interpretación

De acuerdo a la tabla 16 el valor de significancia es menor a 0.05 por tanto aceptamos la hipótesis alterna que indica que las actividades comunicativas se relacionan con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.

Hipótesis nula (H_0)

Las competencias comunicativas no se relacionan con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco – 2024.

Hipótesis alterna (H_1)

Las competencias comunicativas se relacionan con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.

Criterio de decisión

- Se acepta la hipótesis nula cuando el valor de significancia es mayor a 0.05
- Se acepta la hipótesis alterna cuando el valor de significancia es menor a 0.05

Tabla 17
Prueba de hipótesis específica 2

Estadísticos de prueba^a	
	Var2DesemLa boral - Dim2CompCo municativas
Z	-5,851 ^b
Sig. asin. (bilateral)	,000
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos negativos.	

Interpretación

De acuerdo a la tabla 17 el valor de significancia es menor a 0.05 por tanto aceptamos la hipótesis alterna que indica que las competencias comunicativas se relacionan con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.

Hipótesis nula (H_0)

Las estrategias comunicativas no se relacionan con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.

Hipótesis alterna (H₁)

Las estrategias comunicativas se relacionan con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.

Criterio de decisión

- Se acepta la hipótesis nula cuando el valor de significancia es mayor a 0.05
- Se acepta la hipótesis alterna cuando el valor de significancia es menor a 0.05

Tabla 18
Prueba de hipótesis específica 3

Estadísticos de prueba^a	
	Var2DesemLa boral - Dim3EstraCo municati
Z	-5,851 ^b
Sig. asin. (bilateral)	,000
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos negativos.	

Interpretación

De acuerdo a la tabla 18 el valor de significancia es menor a 0.05 por tanto aceptamos la hipótesis alterna que indica que las estrategias comunicativas se relacionan con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.

CAPÍTULO V

DISCUSION

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Primer hallazgo:

En relación con el objetivo general, se encontró que existe una relación importante entre el dominio del idioma inglés y el desempeño laboral en los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas. Este resultado resalta la relevancia de la capacidad comunicativa en inglés como un factor clave para garantizar un servicio de calidad en un contexto turístico como el de Cusco. Aunque los resultados indican una evaluación de regular a buena, esto refleja que aún hay margen para mejorar. En una ciudad tan visitada por turistas internacionales, es fundamental que el nivel de inglés del personal sea de bueno a excelente, no solo para cumplir con las expectativas de los visitantes, sino también para posicionar mejor a estos restaurantes frente a la competencia.

Segundo hallazgo:

Respecto al primer objetivo específico, se identificó que las actividades comunicativas están relacionadas con el desempeño laboral del personal. Esto incluye aspectos como la capacidad de expresar ideas, interactuar y comprender las necesidades de los clientes. Si bien los trabajadores han mostrado un desempeño aceptable en estas áreas, los resultados sugieren que todavía hay áreas de mejora, especialmente en lo que respecta a la mediación de situaciones complejas. Elevar estas habilidades podría impactar positivamente en la percepción de los turistas, quienes valoran la atención personalizada y la capacidad de resolución de problemas en su idioma.

Tercer hallazgo:

Con respecto al segundo objetivo específico, se encontró que las competencias comunicativas tienen una influencia significativa en el desempeño laboral. Esto incluye el dominio de aspectos lingüísticos, sociolingüísticos y pragmáticos, esenciales para interactuar eficazmente con los turistas. Los resultados sugieren que, aunque el personal tiene una base sólida, el nivel general aún se encuentra en un rango de regular a bueno. En un entorno tan competitivo como el barrio de San Blas, sería ideal fortalecer estas competencias para ofrecer un servicio de excelencia que permita fidelizar a los clientes y generar recomendaciones positivas.

Cuarto hallazgo:

En cuanto al tercer objetivo específico, los hallazgos muestran que las estrategias comunicativas implementadas por el personal tienen una relación significativa con su desempeño laboral. Estas estrategias son esenciales para superar barreras idiomáticas y culturales, asegurando que los turistas se sientan comprendidos y valorados. Sin embargo, al igual que en los casos anteriores, el nivel percibido se encuentra en un rango intermedio, lo que indica que las estrategias actuales son útiles, pero pueden ser optimizadas. Una capacitación continua en este aspecto podría ayudar a los trabajadores a adaptarse mejor a las demandas cambiantes de los turistas internacionales.

5.2. Limitaciones del estudio

Una de las principales limitaciones fue, que algunos turistas de habla inglesa se negaron a participar en la encuesta, lo que limitó la cantidad de datos recolectados de manera representativa. Aunque se logró alcanzar la muestra deseada de 45 encuestados, este proceso se extendió a lo largo de varias semanas debido a la disponibilidad limitada de los turistas y su negativa en algunos casos.

El tiempo de recolección de datos también representó una restricción, ya que solo se pudieron realizar encuestas durante un promedio de 2 a 3 horas al día en la zona de San Blas, lo que pudo haber influido en la diversidad de las respuestas obtenidas.

5.3 Comparación crítica con la literatura existente y los antecedentes

En relación al trabajo "La mejora en el nivel del idioma inglés para optimizar la calidad en la prestación de servicios de los profesionales de turismo y hotelería en el área de recepción hotelera, 2018" de Zambrano (2019), se identificó que el dominio del inglés es fundamental para la calidad del servicio turístico, coincidiendo con los hallazgos del presente estudio que muestran una correlación positiva muy fuerte (0.899) entre el dominio del inglés y el desempeño laboral. Esta correlación se alinea con lo planteado por Cifuentes et al. (2024), quienes enfatizan que el dominio del inglés es crucial para elevar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la industria turística. Sin embargo, mientras que en Lima el estudio se centró en hoteles de diversas categorías, la presente investigación en Cusco, específicamente en San Blas, revela una realidad particular debido a su alta concentración turística y su carácter de zona histórica, lo que demanda un nivel más especializado de inglés en el sector restaurantero.

Respecto a la investigación "Influencia del dominio del idioma inglés en la satisfacción del turista anglohablante en relación a los servicios turísticos de la región Tumbes, 2019" de Jara y Medina (2020), se encontró que en Tumbes el dominio del inglés era deficiente, especialmente en aspectos como fluidez y pronunciación. En contraste, este estudio en Cusco muestra resultados más favorables, con una media de 46.31 (superior a la media hipotética de 39) en el dominio del inglés. Esta diferencia podría explicarse por la mayor exposición al turismo internacional en Cusco, siendo esta ciudad uno de los principales destinos turísticos del Perú, lo que ha generado una necesidad más apremiante de dominar el idioma inglés.

En cuanto al estudio "Dominio del idioma inglés y calidad de los servicios turísticos en la provincia de Ica" de Gomez (2018), se encontró una correlación moderada (0.626) entre el dominio del inglés y la calidad del servicio, mientras que esta investigación en Cusco reveló una correlación más fuerte (0.899). Esta diferencia podría atribuirse a que San Blas, al ser un barrio histórico y artístico de Cusco con alta afluencia de turistas extranjeros, ha desarrollado un ecosistema turístico más dependiente del dominio del inglés para su funcionamiento efectivo.

Al comparar con el estudio local de Cutimbo (2022) "Inglés Técnico, como propuesta para el plan de estudios de la carrera técnica de guía oficial de turismo", realizado también en Cusco, se evidencia una preocupación común por el desarrollo de competencias en inglés. Sin embargo, mientras Cutimbo encontró deficiencias en la formación académica, este estudio muestra que, en la práctica laboral, específicamente en los restaurantes de San Blas, existe un nivel moderadamente adecuado de dominio del inglés, posiblemente debido a la necesidad práctica y la exposición constante al idioma en este sector. Esta diferencia refleja lo señalado por Kenjaeva (2023), quien enfatiza que el dominio del inglés en el sector turístico es fundamental no solo para las actividades cotidianas sino también para el desarrollo profesional y el establecimiento de conexiones globales.

La investigación de Paredes (2023) titulada: "Prospectiva del estudio del idioma inglés para las competencias en el desempeño laboral, ciudad de Iquitos, año 2022" destaca que el 82.8% de encuestados señala al sector turístico como el que más demanda habilidades en inglés. Este estudio en Cusco confirma esta percepción, pero además demuestra cuantitativamente su impacto en el desempeño laboral, con correlaciones significativas en todas las dimensiones estudiadas (actividades comunicativas 0.646, competencias comunicativas 0.884 y estrategias comunicativas 0.820). Esta diferencia en el enfoque y los

resultados podría explicarse por el contexto específico de Cusco como destino turístico internacional principal, donde el inglés no es solo una habilidad deseable sino una necesidad operativa diaria, especialmente en zonas altamente turísticas como San Blas.

Estos contrastes evidencian que el dominio del inglés en el sector turístico tiene diferentes niveles de desarrollo y necesidad según la ubicación geográfica y el contexto turístico específico de cada región. Como señalan Potter y Crystal (2024), el inglés se ha establecido como la primera opción de lengua extranjera en la mayoría de los países del mundo, consolidándose como una lengua franca a nivel global. En el caso de Cusco, y particularmente en San Blas, el alto flujo de turismo internacional ha generado una mayor competencia en el idioma inglés, reflejada en los resultados más favorables de esta investigación en comparación con estudios realizados en otras regiones del Perú.

En relación al trabajo "Influencia del dominio del idioma inglés en la satisfacción del turista extranjero que visita los establecimientos turísticos de la ciudad de Otavalo, Ecuador" de Escobar (2018), se encontró que el dominio del inglés influye moderadamente en la satisfacción del turista (entre 26% y 50%), lo cual contrasta con los hallazgos de esta investigación que demuestran una correlación positiva muy fuerte (0.899) entre el dominio del inglés y el desempeño laboral en los restaurantes de San Blas. Esta diferencia significativa podría explicarse por el contexto particular de San Blas como un barrio histórico de alta afluencia turística en Cusco, donde el manejo del inglés resulta más crítico para el desempeño laboral que en Otavalo.

Mientras que el estudio de Otavalo identificó un nivel "bastante limitado" de inglés en los establecimientos turísticos, esta investigación reveló un nivel moderadamente adecuado con una media de 46.31 (superior a la media hipotética de 39) en los restaurantes de San Blas. Esta divergencia refleja las distintas realidades y exigencias de cada destino turístico, siendo San Blas un sector más especializado debido a su ubicación estratégica y su perfil de turista internacional.

5.4 Implicancias del estudio

El presente estudio sobre la percepción del dominio del idioma inglés y su relación con el desempeño laboral en los restaurantes de la calle Pasñapakana, barrio de San Blas, Cusco, en 2024, evidencia implicancias relevantes en los ámbitos laboral, educativo, turístico y social. Los hallazgos resaltan la importancia del idioma inglés como una

competencia fundamental para el desarrollo profesional de los trabajadores y para la competitividad de los establecimientos en un contexto turístico globalizado.

Mejoras en la calidad del servicio:

La relación identificada entre el dominio del inglés y el desempeño laboral muestra que, aunque el nivel actual del personal es de regular a bueno, existe un margen significativo para optimizar la atención al cliente. Un mayor nivel de dominio del inglés contribuiría no solo a cumplir con las expectativas de los turistas internacionales, sino también a posicionar a los restaurantes del barrio de San Blas como referentes de calidad en el sector gastronómico.

Impacto en la competitividad turística:

En un entorno altamente competitivo como el de San Blas, fortalecer las competencias comunicativas del personal permitiría fidelizar a los clientes internacionales y generar recomendaciones positivas. Esto no solo beneficia a los restaurantes a nivel individual, sino que también refuerza la reputación del barrio como un destino turístico multicultural y de excelencia.

Implicancias para el desarrollo profesional:

Los trabajadores con habilidades comunicativas más avanzadas tienen mayor capacidad para interactuar, resolver problemas y adaptarse a las necesidades de los clientes extranjeros. Esto sugiere que invertir en capacitación continua no solo mejorará el desempeño laboral, sino que también abrirá oportunidades de crecimiento profesional para el personal, incrementando su motivación y satisfacción en el trabajo.

Relevancia educativa y cultural:

La relación entre las competencias comunicativas (lingüísticas, sociolingüísticas y pragmáticas) y el desempeño laboral resalta la necesidad de diseñar programas de formación que aborden estas áreas de manera integral. Además, fortalecer las estrategias comunicativas permitirá superar barreras idiomáticas y culturales, fomentando un intercambio cultural más enriquecedor entre turistas y trabajadores.

Contribución al desarrollo turístico sostenible:

Optimizar las habilidades en inglés del personal no solo mejorará la experiencia de los turistas, sino que también generará un impacto positivo en la economía local. Al ofrecer un servicio más profesional y multilingüe, los restaurantes de San Blas podrán atraer a más visitantes, contribuyendo al desarrollo económico del barrio y fortaleciendo su identidad cultural.

Oportunidades para la innovación y la mejora continua:

Los hallazgos del estudio sugieren que la implementación de estrategias de capacitación adaptadas a las necesidades específicas del personal puede optimizar significativamente su desempeño. Esto incluye no solo el aprendizaje del idioma inglés, sino también el desarrollo de habilidades para la mediación y resolución de problemas en contextos interculturales.

En resumen, las implicancias de este estudio abarcan aspectos fundamentales para el desarrollo profesional del personal, la competitividad de los restaurantes y el fortalecimiento del turismo en el barrio de San Blas. Estas implicancias invitan a reflexionar sobre la importancia de invertir en la formación de los trabajadores y en la mejora de los servicios turísticos como una estrategia para consolidar a Cusco como un destino de clase mundial.

CONCLUSIONES

Primera: Se determinó la relación del dominio del idioma inglés con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana, con un coeficiente de correlación de 0.899, lo que indica una correlación alta entre ambas variables, evidenciado por una media de 46.31 en dominio del inglés y 49.24 en desempeño laboral. Este resultado se refuerza con una desviación estándar de 7.960 para el dominio del inglés y 6.523 para el desempeño laboral, lo que sugiere una consistencia moderada en las evaluaciones. La significativa relación entre estas variables demuestra que el nivel de inglés de los trabajadores no solo influye en su capacidad para brindar un servicio efectivo a los turistas anglohablantes, sino que también impacta en aspectos fundamentales como la satisfacción del cliente, la eficiencia en la atención y la calidad general del servicio. Además, el valor de significancia bilateral de 0.000 confirma estadísticamente la fuerte relación entre estas variables, respaldando la importancia del dominio del inglés en el contexto gastronómico - turístico de San Blas.

Segunda: Se determinó la relación de las actividades comunicativas con el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de 0.646, lo que señala una correlación moderada positiva, respaldada por una media de 14.27 en actividades comunicativas, superando la media hipotética de 12. La desviación estándar de 3.122 en las actividades comunicativas indica una variabilidad moderada en las percepciones de los turistas. Esta correlación demuestra que la capacidad del personal para comprender, expresarse e interactuar en inglés contribuye notablemente a su rendimiento laboral. Los resultados también revelan que las actividades comunicativas, que abarcan desde la comprensión básica hasta la mediación compleja, son esenciales para garantizar una experiencia satisfactoria para los clientes internacionales. La significancia estadística de 0.000 confirma que esta relación no es producto del azar, sino que representa una verdadera asociación entre la capacidad de comunicación y el desempeño laboral en el contexto específico de estos restaurantes.

Tercera: Se determinó la relación de las competencias comunicativas con el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de 0.884, indicando una correlación alta entre estas variables, sustentada por una media de 17.67 en competencias comunicativas, superior a la media hipotética de 15. La desviación estándar de 3.141 sugiere una consistencia razonable en las evaluaciones. Este alto nivel de correlación demuestra que las habilidades lingüísticas, sociolingüísticas y pragmáticas del personal son fundamentales para un desempeño laboral eficiente. Los resultados indican que el personal con mejores competencias comunicativas puede manejar eficazmente diversas situaciones laborales, desde la toma de pedidos hasta la

resolución de problemas complejos. La significancia estadística de 0.000 refuerza la importancia de estas competencias en el contexto laboral, sugiriendo que la inversión en el desarrollo de estas habilidades podría tener un impacto directo en la mejora del servicio y la satisfacción del cliente.

Cuarta: Se determinó la relación de las estrategias comunicativas con el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de 0.820, evidenciando una correlación alta, respaldada por una media de 14.38 en estrategias comunicativas, mayor a la media hipotética de 12. La desviación estándar de 2.605 indica una consistencia relativamente alta en las evaluaciones. Esta fuerte correlación confirma que la capacidad del personal para implementar recursos y técnicas de comunicación en inglés impacta positivamente en su desempeño laboral. Los resultados muestran que las estrategias comunicativas efectivas no solo facilitan la interacción con los clientes anglohablantes, sino que también contribuyen a crear un ambiente más profesional y eficiente en el restaurante. La significancia estadística de 0.000 valida la importancia de estas estrategias en el contexto laboral, sugiriendo que el desarrollo y mejora de estas habilidades podría ser un factor clave para optimizar el servicio al cliente y el desempeño general del personal en estos establecimientos turísticos.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los administradores de los restaurantes de la calle Pasñapakana, implementar un programa continuo de capacitación en inglés con evaluaciones mensuales y sistema de reconocimientos, para fortalecer el dominio general del idioma en su personal y así mejorar el desempeño laboral, lo que permitirá ofrecer un servicio de calidad superior y aumentar la satisfacción de los clientes internacionales. Esta implementación deberá incluir materiales especializados en vocabulario gastronómico y situaciones comunes en restaurantes.

Segunda: Se recomienda a los trabajadores de los restaurantes de la calle Pasñapakana, participar activamente en sesiones prácticas de actividades comunicativas como simulaciones de atención al cliente y práctica de vocabulario gastronómico en inglés, para mejorar sus habilidades de comprensión, expresión e interacción con los clientes anglohablantes. Estas sesiones deberían incluir práctica en situaciones específicas como toma de pedidos, explicación de platos típicos y resolución de inquietudes de los comensales.

Tercera: Se recomienda a los administradores de los restaurantes de la calle Pasñapakana, establecer talleres semanales enfocados en desarrollar competencias comunicativas específicas del sector gastronómico, para fortalecer las habilidades lingüísticas, sociolingüísticas y pragmáticas de su personal. Estos talleres deberían incluir evaluaciones prácticas y retroalimentación constante para garantizar la mejora continua en la atención al cliente internacional.

Cuarta: Se recomienda a los trabajadores y supervisores de los restaurantes de la calle Pasñapakana, implementar y practicar estrategias comunicativas efectivas como el uso de fraseología específica y técnicas de mediación lingüística, para mejorar la calidad de atención a los clientes anglohablantes. Esta implementación debe incluir el desarrollo de recursos de apoyo como guías de conversación y glosarios especializados que faciliten la comunicación efectiva durante el servicio al cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, R., & Hernández, J. A. (Octubre -Diciembre de 2012). ¿Enseñanza de la lengua o de la comunicación? *Mendive*(41), 8. file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-EnsenanzaDeLaLenguaODeLaComunicacion-6320226.pdf
- ADN Radio. (10 de Octubre de 2023). *Día Mundial de la Salud Mental: ¿Cómo puede afectar el malestar emocional en el desempeño laboral?* ADN Radio: <https://www.msn.com/es-cl/noticias/other/d%C3%ADa-mundial-de-la-salud-mental-c%C3%B3mo-puede-afectar-el-malestar-emocional-en-el-desempe%C3%B1o-laboral/ar-AA1hZ4Rp>
- Argyris, C., & Schön, D. A. (1978). *Organizational learning: A theory of action perspective*. Addison-Wesley.
- Aryadoust, V. (2020). Measurement invariance across information and communication technology development index and gender: The case of the Pearson Test of English Academic reading. *Studies in Educational Evaluation*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2019.100813>
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Cambridge. (s.f.). Marco Común Europeo de Referencia: <https://www.cambridgeenglish.org/es/exams-and-tests/cefr/>
- Canale, M., & Swain, M. (1980). Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics*, 1(1), 1–47. <https://doi.org/10.1093/applin/1.1.1>
- Centro Virtual Cervantes. (s.f.). *Centro Virtual Cervantes*. Retrieved 11 de Julio de 2024, from Lengua vehicular: https://cvc.cervantes.es/ensCentroVirtualCervantesURL*enanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/lenguavehicular.htm
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. (G. Nagore Cázares, Trad.) McGraw-Hill Education.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill Interamericana.
- Cifuentes, M. T., Beltrán, M. E., & Vasconez, P. L. (Junio de 2024). La importancia del uso del idioma inglés en la industria hotelera y turística. *Revista InveCom*, 4, 27. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00632024000200107#:~:text=El%20dominio%20del%20ingl%C3%A9s%20fomenta,y%20las%20empresas%20del%20sector.
- CNN Español. (17 de Noviembre de 2022). *Argentina, Costa Rica y Cuba, los países con mejor dominio del inglés en América Latina; Ecuador y México, los peor clasificados*. Retrieved 21 de Julio de 2024, from CNN en Español: <https://cnnespanol.cnn.com/2022/11/17/argentina-costa-rica-cuba-paises-mejor-dominio-ingles-ef-orix/>

- Consejo de Europa. (2020). *MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS: APRENDIZAJE, ENSEÑANZA, EVALUACIÓN*. Retrieved 10 de Julio de 2024, from Centro Virtual Cervantes:
https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco_complementario/mcer_volumen-complementario.pdf
- Cook, V. (2016). *Second Language Learning and Language Teaching*. Routledge.
- Corvo, H. S. (15 de Junio de 2022). *Desempeño laboral: qué es, definición, características, ejemplos*. Retrieved 21 de Julio de 2024, from Lifeder:
<https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Cronquist, K., & Fiszbein, A. (Septiembre de 2017). El aprendizaje del inglés en América Latina. *El Diálogo Interamericano*, 1-88. El Diálogo Interamericano:
<https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2017/09/El-aprendizaje-del-ingles-en-Am%C3%A9rica-Latina-1.pdf>
- Cutimbo, D. E. (2022). *Inglés técnico, como propuesta para el plan de estudios de la Carrera Técnica de Guía Oficial de Turismo (estudio aplicado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Khipu” de la ciudad de Cusco en el año 2019)*. Retrieved 21 de Julio de 2024, from DSpace Home:
<https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4835>
- de Azkue, I. (30 de Agosto de 2023). *Motivación laboral: qué es, sus características y tipos*. Retrieved 21 de Julio de 2024, from Enciclopedia Humanidades:
<https://humanidades.com/motivacion-laboral/>
- Diario Español Tourinews. (8 de Mayo de 2022). *Los hoteles de Costa Maya denuncian escasez de trabajadores cualificados*. Retrieved 21 de Julio de 2024, from Tourinews: https://www.tourinews.es/resumen-de-prensa/notas-de-prensa-empresas-turismo/mexico-costa-maya-chetumal-hoteles-escasez-falta-personal-cualificado_4468853_102.html
- Diario Gestión. (17 de Febrero de 2020). *¿Cuál es el nivel de inglés de los peruanos?* Retrieved 21 de Julio de 2024, from Gestión:
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/cual-es-el-nivel-de-ingles-de-los-peruanos-nnda-nnlt-noticia/?ref=gesr>
- Diario La Razón. (18 de Noviembre de 2023). *Cusco: Marleny Callañaupa, pionera del turismo vivencial*. Retrieved 8 de Abril de 2023, from La Razón:
https://larazon.pe/cusco-conoce-a-marleny-callanaupa-pionera-del-turismo-vivencial-que-habla-siete-idiomas/#google_vignette
- Editorial Etecé. (2 de Febrero de 2022). *Concepto de Desempeño - Personal, académico, laboral y más*. Retrieved 21 de Julio de 2024, from Concepto:
<https://concepto.de/desempeno/>
- Escobar, C. M. (11 de Junio de 2018). *Influencia del dominio del idioma inglés en la satisfacción del turista extranjero que visita los establecimientos turísticos de la ciudad de Otavalo, Ecuador*. Retrieved 21 de Julio de 2024, from Repositorio

- Digital Universidad Técnica del Norte:
<https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8293>
- Escolán, E. (26 de Enero de 2023). *Nuevas generaciones e idiomas: progresamos adecuadamente*. Retrieved 10 de Julio de 2024, from La Vanguardia:
<https://www.lavanguardia.com/vida/formacion/20230126/8705045/nuevas-generaciones-e-idiomas-progresamos-adecuadamente-brl.html>
- Flores, D., Martínez, L., & Flores, B. (20 de Mayo de 2021). *Desempeño laboral en las Mipymes*. Retrieved 21 de Julio de 2024, from Repositorio Institucional UNAN-Managua: <https://repositorio.unan.edu.ni/15173/2/15173.pdf>
- García, C. (6 de Mayo de 2024). *Neologismo | Significado, usos y ejemplos*. Retrieved 21 de Julio de 2024, from QuillBot: <https://quillbot.com/es/blog/figuras-literarias/neologismo/>
- Garro, M. (2019). Análisis del uso de las cuatro habilidades lingüísticas adquiridas por las personas egresadas del programa "Fortalecimiento de la enseñanza y aprendizaje del idioma inglés en las instituciones de educación superior universitaria estatal de Costa Rica, sede. *Revista Internacional de Educación y Aprendizaje*.
[file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/scientificcommittee,+pp.+47-58+\[1906\].pdf](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/scientificcommittee,+pp.+47-58+[1906].pdf)
- Gomez, M. Y. (2018). *Dominio del idioma inglés y calidad de los servicios turísticos en la Provincia de Ica*. Repositorio UAP: <https://hdl.handle.net/20.500.12990/7979>
- González, J. (1 de Febrero de 2023). *La situación del Cusco y el turismo*. Retrieved 21 de Julio de 2024, from Cámara de Comercio de Cusco:
<https://www.camaracusco.org/la-situacion-del-cusco-y-el-turismo/>
- Graddol, D. (2010). *English Next India: The Future of English in India*. British Council.
https://www.britishcouncil.in/sites/default/files/english_next_india_-_david_graddol.pdf
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (Noviembre-Diciembre de 2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593Digital Publisher*(6), 13-26.
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/139/410
- Hernández, R. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. McGraw-Hill Interamericana.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). John Wiley & Sons.
- Hymes, D. (1972). *On communicative competence*. In J. B. Pride & J. Holmes (Eds.), *Sociolinguistics*. 269–293. Penguin Books.
- Im, G.-H., & Cheng, L. (2019). The Test of English for International Communication (TOEIC®). *Language Testing*, 36(2), 315-324.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0265532219828252>

- Jara, F. E., & Medina, S. A. (2020). *Influencia del Dominio del Idioma Inglés en la Satisfacción del Turista Anglohablante en relación a los Servicios Turísticos de la región Tumbes, 2019*. Repositorio Digital Untumbes: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/123456789/2208>
- Jesús. (9 de Marzo de 2023). *Estrategias de comunicación: qué son, tipos y ejemplos*. Retrieved 21 de Julio de 2024, from Dongee: <https://www.dongee.com/tutoriales/estrategias-de-comunicacion/>
- Kenjaeva, B. (29 de Diciembre de 2023). ENGLISH LANGUAGE PROFICIENCY AMONG STUDENTS OF TOURISM AND HOSPITALITY INDUSTRY. *Bulletin of the International University of Tourism and Hospitality, II*, 93-100. <https://journal.iuth.edu.kz/index.php/main/article/view/89/79>
- Kostić-Bobanović, M., & Grzinić, J. (2011). The importance of English language skills in the tourism sector: A comparative study of students/employees perceptions in Croatia. *AlmaTourism*, 10-23. https://www.researchgate.net/publication/307815223_The_importance_of_English_language_skills_in_the_tourism_sector_A_comparative_study_of_students_employees_perceptions_in_Croatia
- Laylo, M. (11 de Septiembre de 2022). Communicative language activities. *EUROPEAN INTERNATIONAL JOURNAL OF MULTIDISCIPLINARY RESEARCH AND MANAGEMENT STUDIES*, 02(11), 32-35. file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/09_32_35_EI_N_C_COMMUNICATIVE_LANGUAGE_ACTIVITIES.pdf
- Liskinasih, A., & Lutviana, R. (Diciembre de 2016). The validity evidence of TOEFL test as placement test. *Jurnal Ilmiah Bahasa dan Sastra*, 3, 173-180. <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/fbsjm,+Journal+manager,+6+Ayu+Liskinasih+sipsip.pdf>
- Lozano, A. V. (8 de Julio de 2024). *La gastronomía es el rostro económico del Perú*, from Diario Oficial El Peruano: <https://search.app/1eRGsdDxzzycgUdN8>
- Lysa, N., & Semenchuk, Y. (25 de Septiembre de 2021). МІЖНАРОДНІ ІСПИТИ З АНГЛІЙСЬКОЇ МОВИ В КОНТЕКСТІ ІНТЕРНАЦІОНАЛІЗАЦІЇ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ. (З. н. університет, Ed.) *ГУМАНІТАРНІ СТУДІЇ: історія та педагогіка*, 1(1), 135. <https://doi.org/https://doi.org/10.35774/gsip2021.01>
- Marco, M. J. (5 de Diciembre de 2021). ▷ *CIRCUNLOCUCIÓN* » Definición, Significado Y 7 Ejemplos Explicativos. Retrieved 21 de Julio de 2024, from Escuela de Letras: <https://www.escueladeletras.com/literatura/circunlocucion/>
- Marín, J. L., & Delgado, J. M. (Julio-Diciembre de 2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4, 1139-1159. <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/145-Texto%20del%20art%C3%ADculo-515-1-10-20201231.pdf>

- Martín, D. (10 de Julio de 2023). *Desempeño laboral: qué es y cómo medirlo*. Retrieved 21 de Julio de 2024, from OpenHR: <https://www.openhr.cloud/blog/desempeno-laboral>
- Medinilla, Á. (17 de Abril de 2007). *Productividad a la española*. Retrieved 21 de Julio de 2024, from El Blog Salmón: <https://www.elblogsalmon.com/mundo-laboral/productividad-a-la-espanola>
- Mejía, E. E., Soto, P. N., Cortés, J. D., & Vargas, F. L. (Diciembre de 2021). Modelo para la evaluación del desempeño laboral. *Generación de contenidos impresos*(18), 34. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/437160da-0aa2-40dd-ba17-898a581259b5/content>
- Mujer Ejecutiva. (27 de Noviembre de 2023). *Déficit de atención en adultos afecta su desempeño y productividad laboral*. Retrieved 21 de Julio de 2024, from Mundo Ejecutivo: <https://mundoejecutivo.com.mx/mujer-ejecutiva/deficit-de-atencion-en-adultos-afecta-su-desempeno-y-productividad-laboral/>
- Navarro, J. (Marzo de 2017). *Definición de Flexión (Lingüística)*. Retrieved 21 de Julio de 2024, from Significado.com: <https://significado.com/flexion-linguistica/>
- Ñaupas, H., Palacios, J. J., Valdivia, M. R., & Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación: cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Potter, S., & Crystal, D. (19 de Julio de 2024). *English language | Origin, History, Development, Characteristics, & Facts*. Retrieved 21 de Julio de 2024, from Britannica: <https://www.britannica.com/topic/English-language>
- Prachanant, N. (7 de Diciembre de 2012). Needs Analysis on English Language Use in Tourism Industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 66, 117-125. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281205238X>
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barradaa, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (5 de Noviembre de 2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35, 195-205. <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v35n3/1576-5962-rpto-35-3-0195.pdf>
- Redacción Perú21. (12 de Enero de 2023). *¿Por qué es importante priorizar tu salud mental en el trabajo y cuáles son las consecuencias?* Retrieved 21 de Julio de 2024, from Peru21: <https://peru21.pe/vida/salud/por-que-es-importante-priorizar-tu-salud-mental-en-el-trabajo-y-cuales-son-las-consecuencias-trabajo-salud-mental-peru-lima-salud-noticia/>
- Revista UNIR (4 de Septiembre de 2020). Las competencias comunicativas, clave en la enseñanza de un idioma. Retrieved 21 de Julio de 2024, from UNIR: <https://www.unir.net/educacion/revista/competencia-comunicativa/>
- Rodriguez, A. (26 de Mayo de 2023). *Motivación laboral: qué es, factores, técnicas, importancia*. Retrieved 21 de Julio de 2024, from Lifeder: <https://www.lifeder.com/motivacion-laboral/>

- RRHHDigital. (14 de Mayo de 2018). *El idioma, un problema al que se enfrenta el sector hotelero*. Retrieved 10 de Abril de 2023, from RRHH Digital: <https://www.rrhhdigital.com/secciones/formacion/130755/el-idioma-un-problema-al-que-se-enfrenta-el-sector-hotelero/>
- Ruiz, L. T. (2022). *Formación técnica y desempeño laboral de los egresados de mecánica de producción del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chalhuanhuacho, 2018-2021*. Retrieved 21 de Julio de 2024, from Universidad Andina del Cusco: <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/5148>
- Sitio web eHotelier. (10 de Marzo de 2022). *Language barriers in the hospitality industry*. Retrieved 21 de Julio de 2024, from eHotelier: <https://insights.ehotelier.com/suppliers/2022/03/10/language-barriers-in-the-hospitality-industry/>
- Song, J. (2023). A Study of Multidimensional Influences on Employee Job Performance. *Proceedings of the 2nd International Conference on Social Psychology and Humanity Studies*, 121-130. <https://lnep.ewapublishing.org/media/8625a577cee9469f8722067177279067.marked.pdf>
- Tirosh, O. (26 de Noviembre de 2021). *Lenguas romances. Definición y características*. Retrieved 21 de Julio de 2024, from Tomedes: <https://es.tomedes.com/blog-de-traduccion/lenguas-romances>
- Valderrama, S. R. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial San Marcos.
- Violatti, C., & Baranda, R. (5 de Mayo de 2014). *Las lenguas indoeuropeas - Enciclopedia de la Historia del Mundo*. Retrieved 21 de Julio de 2024, from World History Encyclopedia: <https://www.worldhistory.org/trans/es/1-12793/las-lenguas-indoeuropeas/>
- Zamora, J. P. (2022). *“Propuesta para el fortalecimiento del idioma inglés de los prestadores de servicios turísticos del sector hotelero del cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, año 2022”*. Retrieved 5 de Junio de 2024, from Universidad Técnica Estatal de Quevedo: <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6686>
- Zapata, Z. A., Napán, A. C., & Meza, R. (Agosto de 2023). Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores en empresa de rubro textil. *Revista Científica de la UCSA*, 10(2), 20-31. <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v10n2/2409-8752-ucsa-10-02-20.pdf>

ANEXOS

a. Matriz de consistencia

Tabla 19

Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo general	Hipótesis general	Variables y dimensiones	Método	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
¿En qué medida el dominio del idioma inglés se relaciona con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024?	Determinar la relación del dominio del idioma inglés con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.	El dominio del idioma inglés se relaciona con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.	Dominio del idioma inglés <ul style="list-style-type: none"> • Actividades comunicativas • Competencias comunicativas • Estrategias comunicativas 	Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional Diseño: No experimental Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Población: 50 Muestra: 45	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Específica				
¿En qué medida las actividades comunicativas se relacionan con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024?	Determinar la relación de las actividades comunicativas con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.	Las actividades comunicativas se relacionan con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.	Desempeño laboral <ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Clima organizacional • Capacitación 			
¿En qué medida las competencias comunicativas se relacionan con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024?	Determinar la relación de las competencias comunicativas con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.	Las competencias comunicativas se relacionan con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.				
¿En qué medida las estrategias comunicativas se relacionan con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024?	Determinar la relación de las estrategias comunicativas con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.	Las estrategias comunicativas se relacionan con el desempeño laboral de los restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco - 2024.				

b. Matriz de operacionalización

Tabla 20

Matriz de operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>Dominio del idioma inglés: En el Marco Común Europeo de Referencia (MCER), el término "dominio" abarca la habilidad para llevar a cabo actividades comunicativas en el idioma, donde el aprendiz o usuario "puede hacer..." utilizando las competencias lingüísticas, sociolingüísticas y pragmáticas, y aplicando las estrategias comunicativas pertinentes. Este proceso se concibe como circular, ya que, al realizar actividades, el usuario o aprendiz fortalece competencias y obtiene estrategias (Consejo de Europa, 2020, p. 44).</p>	<p>Actividades comunicativas: Mediante las actividades comunicativas y estrategias, el MCER reemplaza el modelo convencional de las cuatro habilidades (escucha, escritura, lectura y habla), considerado cada vez más inapropiado para abordar la complejidad de la comunicación (Consejo de Europa, 2020, p. 42).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión • Expresión • Interacción • Mediación
	<p>Competencias comunicativas: El uso del lenguaje implica aprenderlo y usarlo en diversas situaciones sociales. Esto incluye desarrollar habilidades generales y específicas en comunicación lingüística para crear y entender textos sobre temas específicos en diferentes contextos (Consejo de Europa, 2020, p. 41).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia lingüística • Competencia sociolingüística • Competencia pragmática
	<p>Estrategias comunicativas: Dentro del Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas, las estrategias comunicativas se tratan en relación con el enfoque convencional de estrategias en la comunicación interlingüística, que incluye planificación, ejecución, seguimiento y corrección (Consejo de Europa, 2020, p. 81).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión • Expresión • Interacción • Mediación
	<p>Motivación: La motivación es el conjunto de factores que influyen en una persona para que adopte un comportamiento específico, ya sea como respuesta a estímulos externos del entorno o como resultado de procesos internos relacionados con pensamientos y emociones (Chiavenato, 2017, p. 41).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estímulo • Necesidad • Objetivos individuales
	<p>Clima organizacional: El clima laboral se refiere a la atmósfera general en el entorno de trabajo, que se manifiesta en las interacciones entre los trabajadores, la forma en que se comunican entre sí, cómo se atienden a los clientes y cómo se manejan las relaciones con los proveedores, entre otros factores (Chiavenato, 2017, p. 74).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Recompensas • Riesgos
<p>Desempeño laboral: El desempeño engloba las habilidades y capacidades que influyen en la forma en que una persona, un equipo o una organización actúa y realiza sus tareas. Esencialmente, se refiere a cómo se llevan a cabo las actividades, se logran objetivos y se obtienen resultados destacados (Chiavenato, 2017, p. 206).</p>	<p>Capacitación: La capacitación es un proceso de formación que incluye desde el aprendizaje de habilidades prácticas y conocimientos técnicos hasta la mejora de competencias administrativas y la formación de actitudes para enfrentar diferentes escenarios (Chiavenato, 2017, p. 331).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transmisión de información • Desarrollo de habilidades • Desarrollo de actitudes • Desarrollo de conceptos • Creación de competencias

Nota: elaboración propia

c. Matriz de instrumento (validada por 2 expertos)



Ficha de Validación de Instrumento

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante:	Instrumento a validar:	Autor del instrumento:
Cotimbo Alfaro David Eduardo	Cuestionario	Betsy Amalia Barreto Charalla
Título: Percepción del dominio del idioma inglés y desempeño laboral de restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco – 2024.		

II. Criterios de validación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. Claridad	Usa lenguaje claro y apropiado					/
2. Objetividad	Plantea conductas observables y medibles					/
3. Organización	Sigue un orden lógico en los ítems					/
4. Suficiencia	Cubre los aspectos necesarios en cantidad y calidad				/	
5. Coherencia	Relación lógica entre ítems y objetivos					/
6. Consistencia	Mantiene uniformidad en estilo y forma					/
7. Metodología	Se ajusta al enfoque metodológico del estudio					/

III. Sugerencias del experto (si las hubiera):

IV. Resultados de la evaluación

26-05-2025	46618431		940237910
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono



Ficha de Validación de Instrumento

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante:	Instrumento a validar:	Autor del instrumento:
Dora Patricia Osca y Katsujko	Cuestionario	Betsy Amalia Barreto Charalla
Título: Percepción del dominio del idioma inglés y desempeño laboral de restaurantes de la calle Pasñapakana del barrio de San Blas del distrito de Cusco – 2024.		

II. Criterios de validación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. Claridad	Usa lenguaje claro y apropiado					✓
2. Objetividad	Plantea conductas observables y medibles					✓
3. Organización	Sigue un orden lógico en los ítems					✓
4. Suficiencia	Cubre los aspectos necesarios en cantidad y calidad				✓	
5. Coherencia	Relación lógica entre ítems y objetivos					✓
6. Consistencia	Mantiene uniformidad en estilo y forma					✓
7. Metodología	Se ajusta al enfoque metodológico del estudio					✓

III. Sugerencias del experto (si las hubiera):

IV. Resultados de la evaluación

26/05/2025	42617320		984652642
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono

Matriz de instrumento de la primera variable: Dominio del idioma inglés

Tabla 21

Matriz de instrumento 1 (Dominio del idioma inglés)

Dimensiones	Indicadores	Preguntas	
Actividades comunicativas	• Comprensión	• ¿Qué tan bien percibes que el personal de los restaurantes comprende el inglés hablado en situaciones laborales, como tomar pedidos o responder preguntas?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy mal • Mal • Regular • Bien • Muy bien
	• Expresión	• ¿Qué tan efectiva consideras que es la comunicación escrita en inglés del personal de los restaurantes, como correos electrónicos o informes?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy mal • Mal • Regular • Bien • Muy bien
	• Interacción	• ¿Qué tan efectiva crees que es la interacción en inglés del personal de los restaurantes durante el servicio al cliente?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy mal • Mal • Regular • Bien • Muy bien
	• Mediación	• ¿Qué tan bien puede el personal de los restaurantes explicar información compleja en inglés?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy mal • Mal • Regular • Bien • Muy bien
Competencias comunicativas	• Competencia lingüística	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué tan bien maneja el personal de los restaurantes el vocabulario específico del restaurante en inglés? • ¿Qué tan correcto consideras el uso de estructuras gramaticales en inglés, como los tiempos verbales, por parte del personal de los restaurantes en sus tareas diarias? • ¿Qué tan bien redactados consideras los documentos en inglés proporcionados por el personal de los restaurantes? 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy mal • Mal • Regular • Bien • Muy bien

Estrategias comunicativas	• Competencia sociolingüística	• ¿Qué tan bien entiende el personal de los restaurantes los modismos y expresiones utilizadas por los turistas que hablan inglés?	• Muy mal • Mal • Regular • Bien • Muy bien
	• Competencia pragmática	• ¿Qué tan efectiva consideras la adaptación del inglés por parte del personal de los restaurantes para diferentes conversaciones, como pedidos, quejas o recomendaciones?	• Muy mal • Mal • Regular • Bien • Muy bien
	• Comprensión	• ¿Qué tan efectivos son el personal de los restaurantes en usar estrategias para entender mejor a los turistas que hablan inglés (por ejemplo, pedir repeticiones, aclaraciones)?	• Muy mal • Mal • Regular • Bien • Muy bien
	• Expresión	• ¿Qué tan evidente es que el personal de los restaurantes mejora su fluidez en inglés durante tus interacciones?	• Muy mal • Mal • Regular • Bien • Muy bien
	• Interacción	• ¿Qué tan bien percibes que el personal utiliza técnicas como parafrasear o reformular para mantener una conversación fluida en inglés?	• Muy mal • Mal • Regular • Bien • Muy bien
	• Mediación	• ¿Qué tan evidente es que el personal simplifica sus explicaciones en inglés al interactuar con turistas?	• Muy mal • Mal • Regular • Bien • Muy bien

Nota: elaboración propia

Matriz de instrumento de la segunda variable: Desempeño laboral

Tabla 22

Matriz de instrumento 2 (Desempeño Laboral)

Dimensión	Indicador	Preguntas	
Motivación	• Estímulo	• ¿Qué tan proactivos percibes a los trabajadores al atender tus necesidades en los restaurantes?	• Muy mal • Mal • Regular • Bien • Muy bien
	• Necesidad	• ¿Qué tan enfocados notas a los trabajadores en resolver solicitudes o problemas durante tu experiencia culinaria?	• Muy mal • Mal • Regular • Bien • Muy bien
	• Objetivos individuales	• ¿Qué tan evidente es que los trabajadores de los restaurantes buscan alcanzar metas como brindar una excelente atención o destacarse en su rol?	• Muy mal • Mal • Regular • Bien • Muy bien
Clima organizacional	• Responsabilidad	• ¿Qué tan evidente es que los trabajadores entienden sus responsabilidades específicas al atenderte?	• Muy mal • Mal • Regular • Bien • Muy bien
	• Recompensas	• ¿Qué tan justo crees que es el trato y el servicio que recibes de los trabajadores de los restaurantes en comparación con tus expectativas?	• Muy mal • Mal • Regular • Bien • Muy bien
	• Riesgos	• ¿Qué tan evidente consideras que el personal asume riesgos físicos y emocionales mientras realiza su trabajo?	• Muy mal • Mal • Regular • Bien

Capacitación	• Transmisión de información	• ¿Qué tan efectivos crees que son los trabajadores de los restaurantes en mantenerse informados y actualizados sobre los procedimientos y servicios del restaurante al ayudarte?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy bien • Muy mal • Mal • Regular • Bien • Muy bien
	• Desarrollo de habilidades	• ¿Qué tan evidente es que los trabajadores tienen las habilidades y conocimientos necesarios para manejar tus solicitudes profesionalmente?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy mal • Mal • Regular • Bien • Muy bien
	• Desarrollo de actitudes	• ¿Qué tan bien percibes la colaboración entre los trabajadores para ofrecer un servicio fluido?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy mal • Mal • Regular • Bien • Muy bien
	• Desarrollo de conceptos	• ¿Qué tan satisfecho estás con el nivel de profesionalismo y comprensión demostrado por los trabajadores de los restaurantes en sus roles?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy mal • Mal • Regular • Bien • Muy bien
	• Desarrollo de conceptos	• ¿Qué tan evidente es que los trabajadores están capacitados y conocen bien sus roles y responsabilidades?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy mal • Mal • Regular • Bien • Muy bien
	• Creación de competencias	• ¿Qué tan satisfecho estás con la competencia de los trabajadores de los restaurantes para abordar tus necesidades y expectativas durante tu experiencia culinaria?	<ul style="list-style-type: none"> • Muy mal • Mal • Regular • Bien • Muy bien

Nota: elaboración propia

d. Instrumento aplicado

Questionnaire

Dear Respondents, this research requires your collaboration in the study on "Perception of English Language Proficiency and Job Performance of Restaurants on Pasñapakana Street in the San Blas Neighborhood, Cusco District - 2024". I appreciate your participation in advance by marking with an "X" the answer you consider appropriate. The information provided will be treated confidentially.

General Information:

- Age: _____
- Gender: _____

Question	Very Poor	Poor	Fair	Good	Very Good
1. How well do you perceive that restaurant staff understand spoken English in work-related situations, such as taking orders or answering questions?					
2. How effective do you consider restaurant staff's written communication in English, such as emails or reports?					
3. How effective do you think restaurant staff's interaction in English is during customer service?					
4. How well can restaurant staff explain complex information in English?					
5. How well do restaurant staff handle restaurant-specific vocabulary in English?					
6. How accurate do you consider the use of grammatical structures in English, such as verb tenses, by the restaurant staff in their daily tasks?					
7. How well-written do you find the English documents provided by the restaurant staff?					
8. How well does the restaurant staff understand idioms and expressions used by English-speaking tourists?					
9. How effective do you consider the adaptation of English by the restaurant staff for different conversations, such as orders, complaints, or recommendations?					
10. How effective is the restaurant staff in using strategies to better understand English-speaking tourists (e.g., asking for repetition or clarification)?					

11. How evident is it that the restaurant staff improves their English fluency during your interactions?					
12. How well do you perceive the staff using techniques such as paraphrasing or rephrasing to maintain a fluent conversation in English?					
13. How evident is it that the staff simplifies their explanations in English when interacting with tourists?					
14. How proactive do you perceive the employees to be in addressing your needs in the restaurants?					
15. How focused do you find the employees on resolving requests or problems during your dining experience?					
16. How evident is it that the restaurant employees aim to achieve goals such as providing excellent service or excelling in their role?					
17. How evident is it that the employees understand their specific responsibilities when assisting you?					
18. How fair do you think the treatment and service you receive from the restaurant employees are compared to your expectations?					
19. How evident do you consider it that the staff takes physical and emotional risks while performing their work?					
20. How effective do you think the restaurant employees are in staying informed and updated on the restaurant's procedures and services when assisting you?					
21. How evident is it that the employees have the skills and knowledge necessary to handle your requests professionally?					
22. How well do you perceive the collaboration among employees to provide a smooth service?					
23. How satisfied are you with the level of professionalism and understanding demonstrated by restaurant staff in their roles?					
24. How evident is it that the employees are trained and well-versed in their roles and responsibilities?					
25. How satisfied are you with the competency of restaurant staff in addressing your needs and expectations during your dining experience?					

“Thank you for your cooperation and the time you have dedicated to completing this questionnaire.”

e. Declaración jurada de autenticidad

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

Yo, Betsy Amalia Barreto Charalla, en mi condición de estudiante egresado(a) del Programa de Estudios de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, de la Escuela de Educación Superior Tecnológica Privada Khipu, identificado(a) con DNI N° 75932172, con código de estudiante N° 20232e166, declaro bajo juramento que el trabajo de investigación titulado: “PERCEPCIÓN DEL DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE RESTAURANTES DE LA CALLE PASÑAPAKANA DEL BARRIO DE SAN BLAS DEL DISTRITO DE CUSCO - 2024” es de mi completa autoría y ha sido elaborado respetando los derechos intelectuales de terceros, conforme las citas y referencias bibliográficas que se incluyen en el documento.

Por lo cual, declaro que:

El trabajo de investigación que presento es original e inédito, no existe plagio ni auto plagio en su contenido, no he utilizado trabajos o ideas de otros autores sin citarlos debidamente, no he presentado este trabajo previamente para obtener ningún grado académico o título profesional, las citas y referencias utilizadas han sido debidamente identificadas y reconocidas, los datos y resultados presentados son veraces y corresponden a la realidad estudiada.

Asumo la responsabilidad legal y académica ante cualquier incumplimiento de esta declaración, sometiéndome a las normas académicas de la Escuela de Educación Superior Tecnológica Privada Khipu y a las disposiciones legales vigentes.

En señal de conformidad firmo la presente declaración.

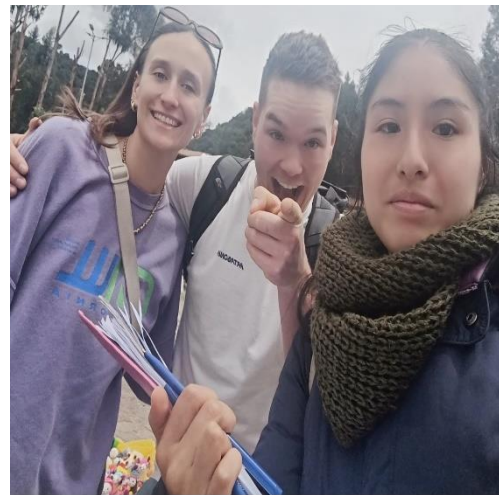
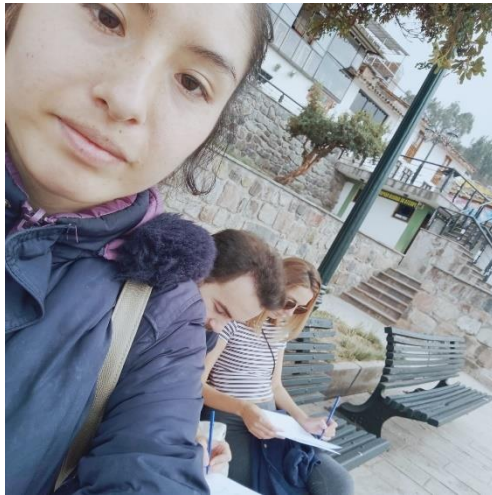
Cusco, 30 de mayo de 2025



Firma del Declarante

DNI: 75932172

f. Panel fotográfico



g. Otros

Figura 2
Indicador 1 Comprensión (Actividades Comunicativas)

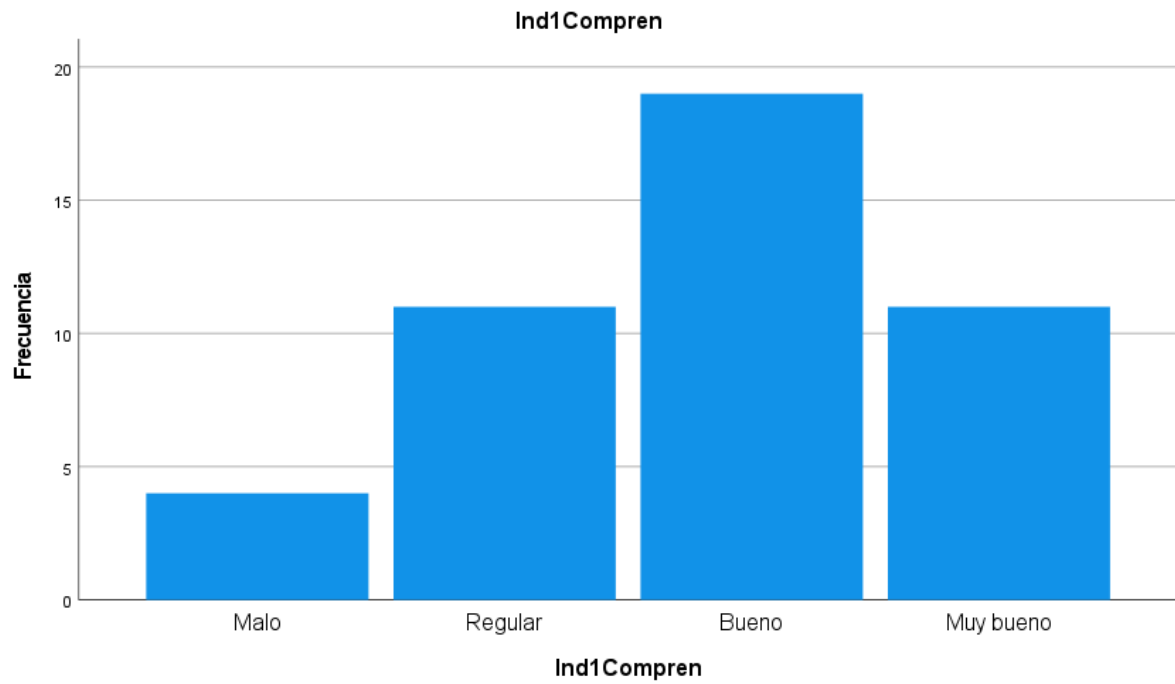


Figura 3
Indicador 2 Expresión (Actividades Comunicativas)

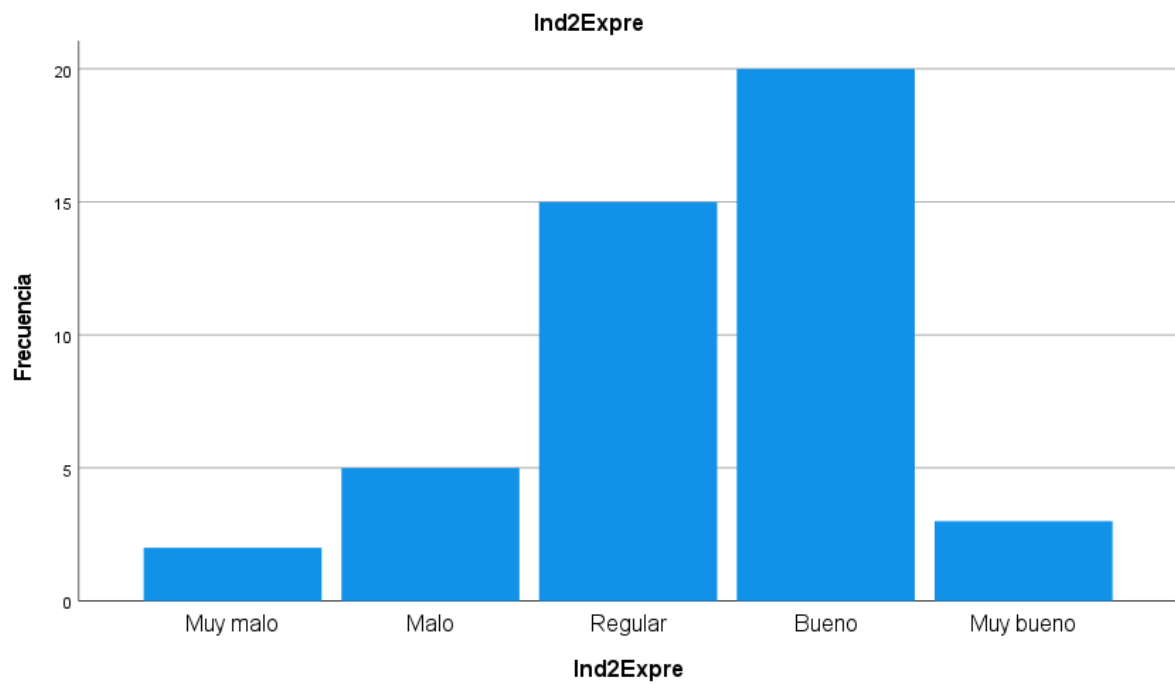


Figura 4
Indicador 3 Interacción (Actividades Comunicativas)

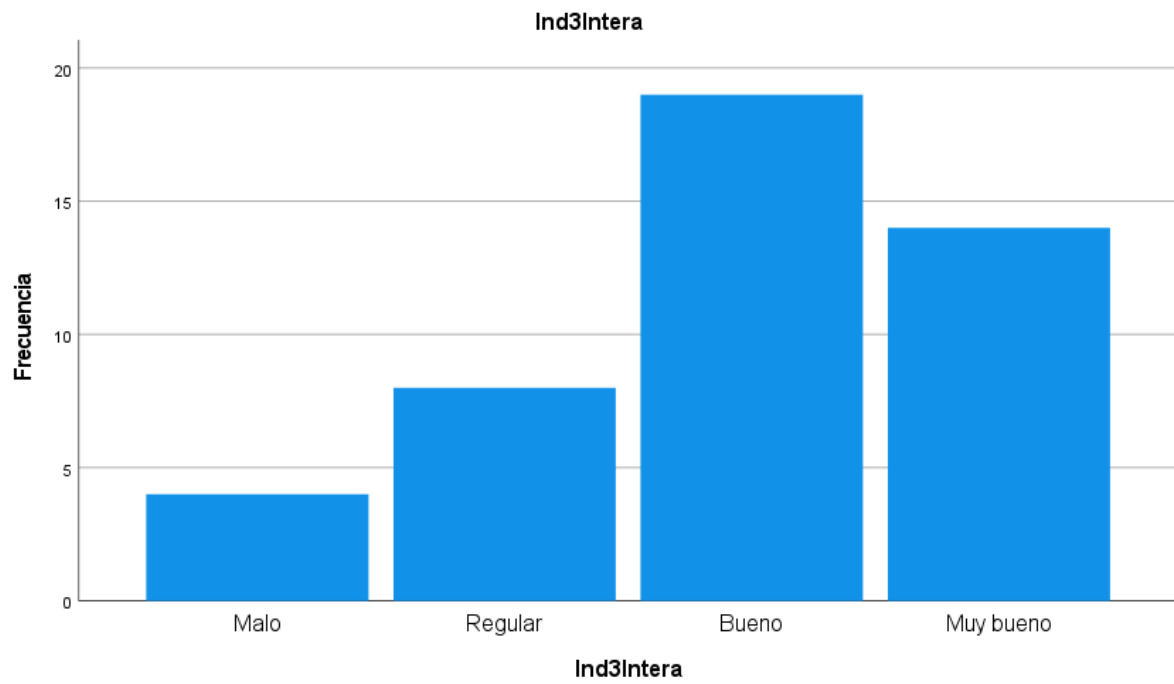


Figura 5
Indicador 4 Mediación (Actividades Comunicativas)

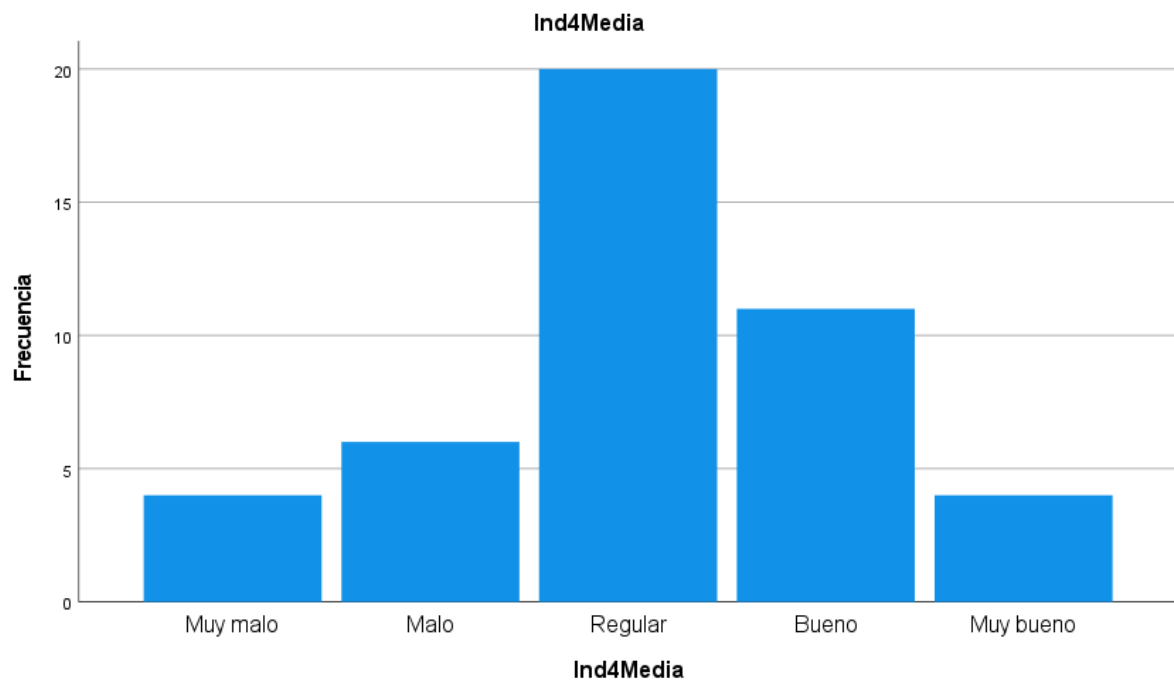


Figura 6
Indicador 5 Competencia lingüística (Competencias Comunicativas)

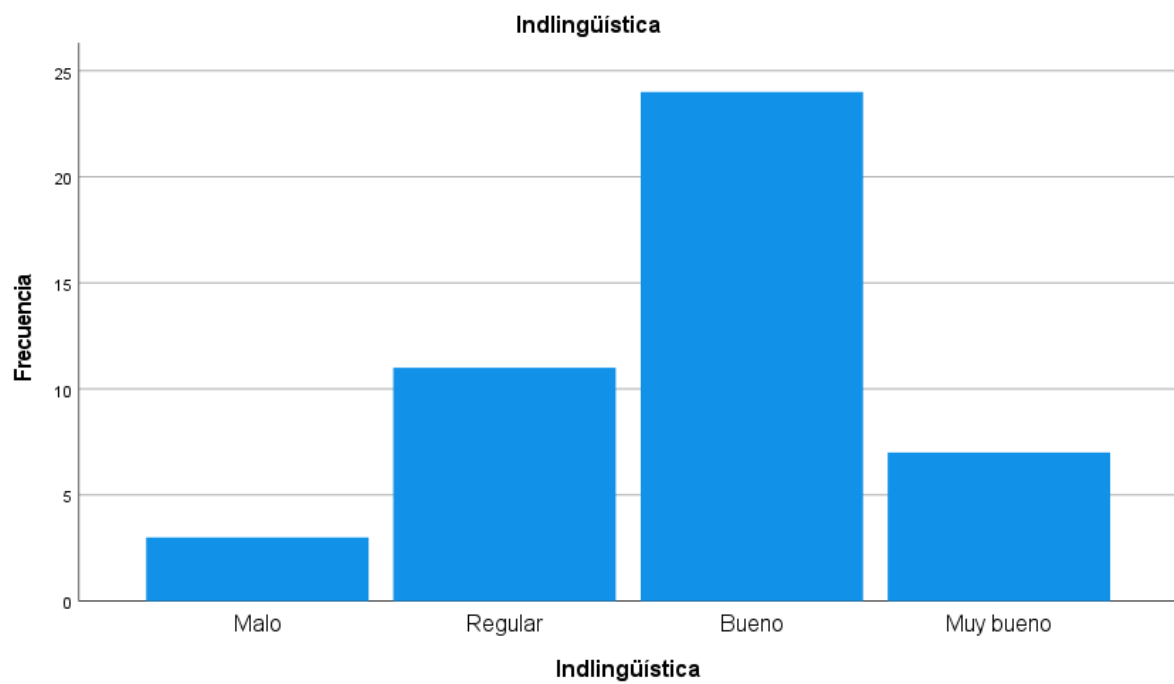


Figura 7
Indicador 6 Competencia sociolingüística (Competencias Comunicativas)

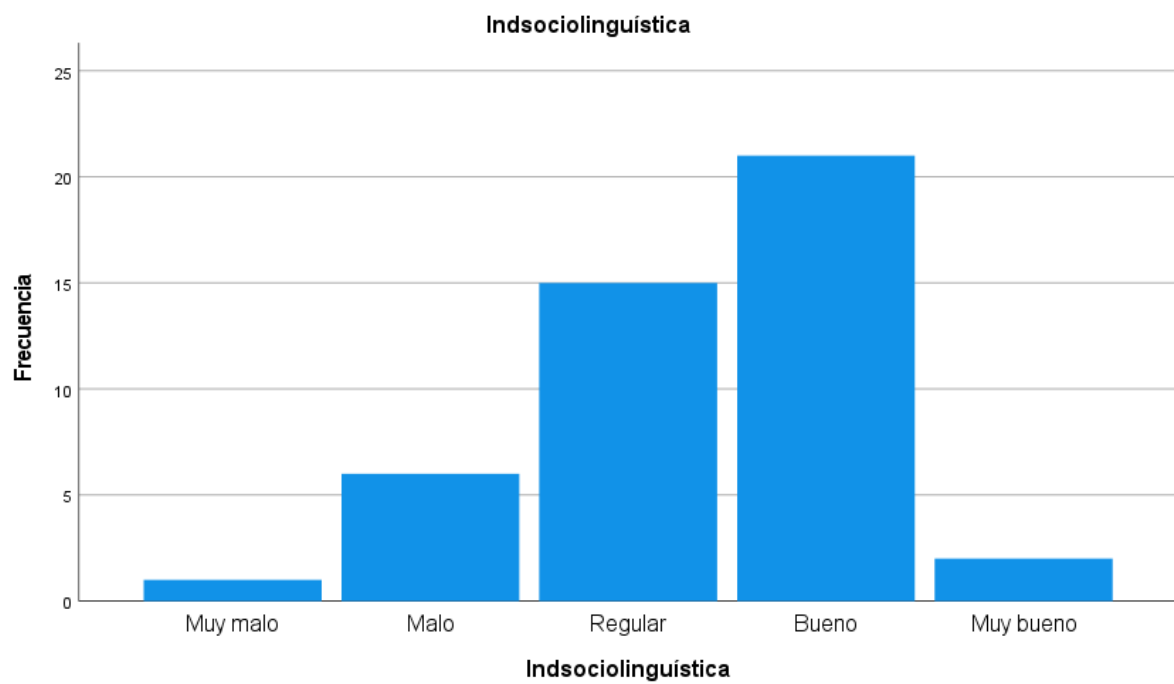


Figura 8
 Indicador 7 Competencia sociolingüística (Competencias Comunicativas)

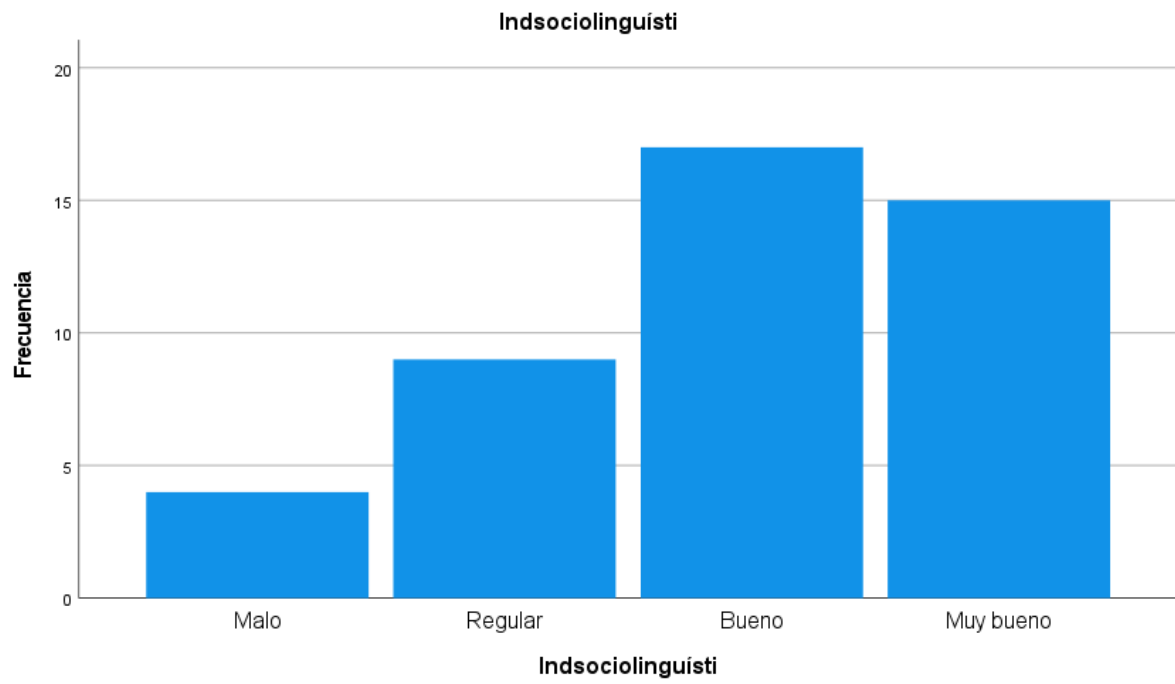


Figura 9
 Indicador 8 Competencia sociolingüística (Competencias Comunicativas)

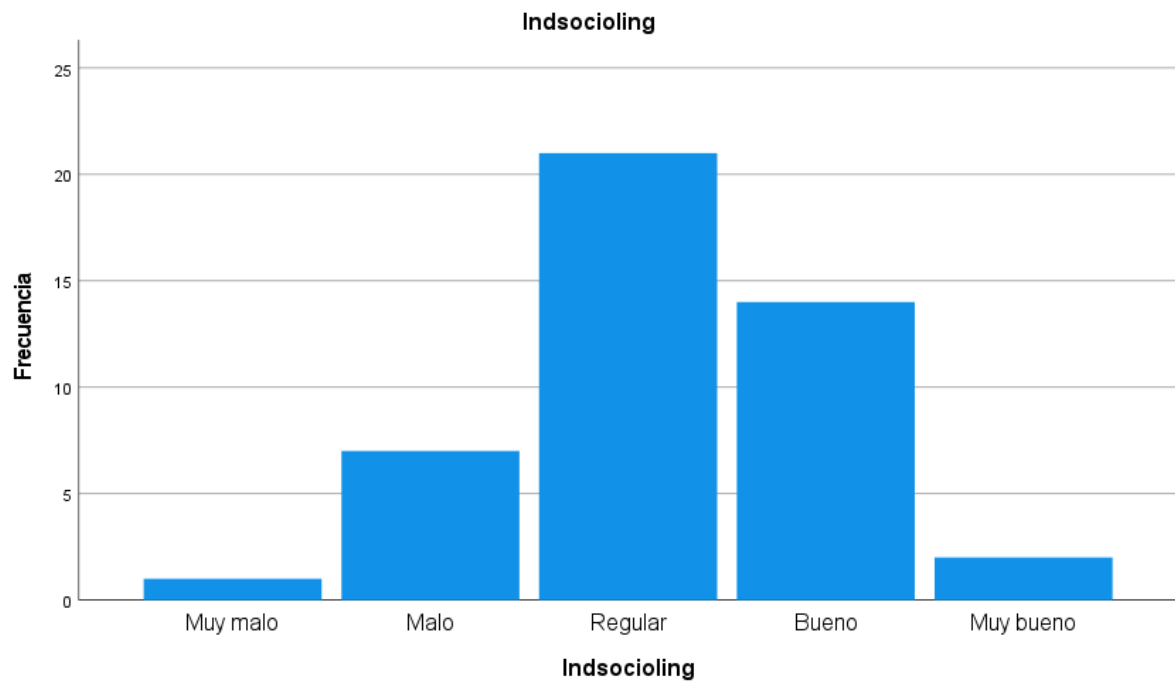


Figura 10
Indicador 9 Competencia pragmática (Competencias Comunicativas)

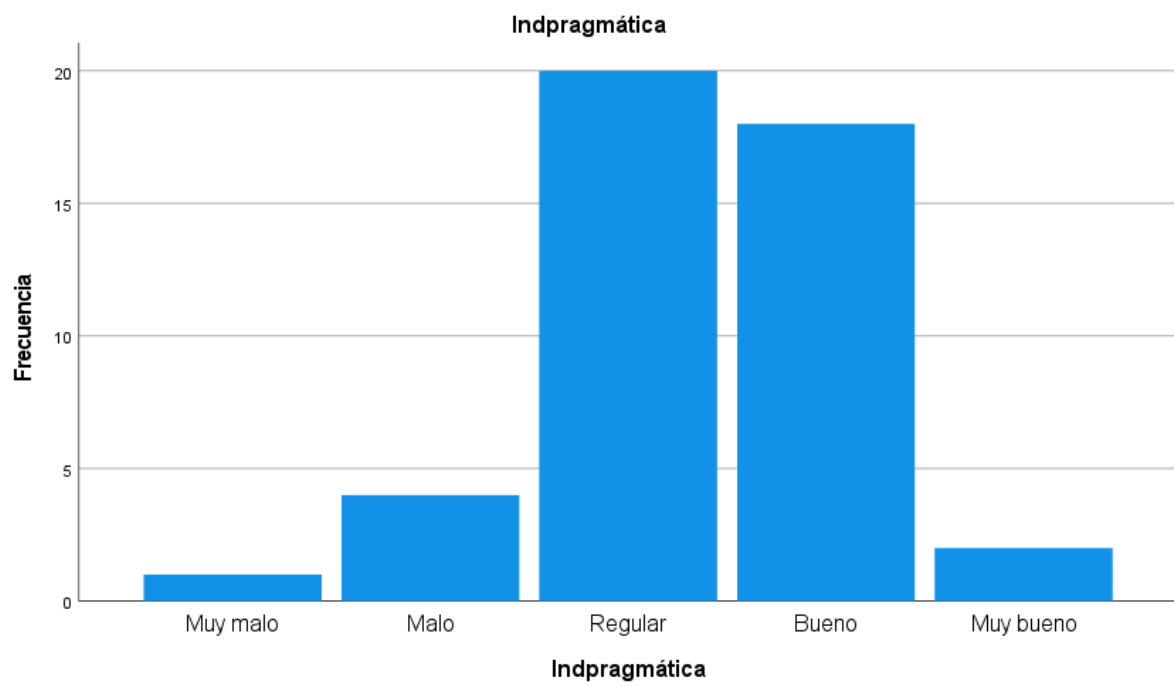


Figura 11
Indicador 10 Indicador comprensión (Estrategias Comunicativas)

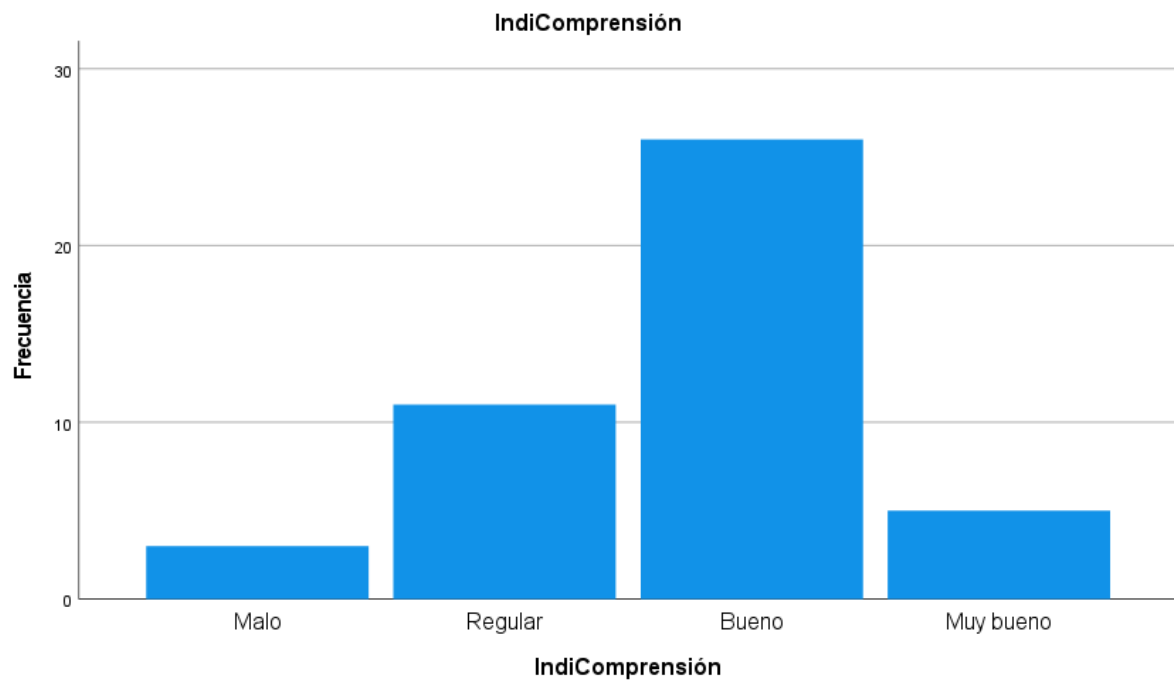


Figura 12
 Indicador 11 Indicador expresión (Estrategias Comunicativas)

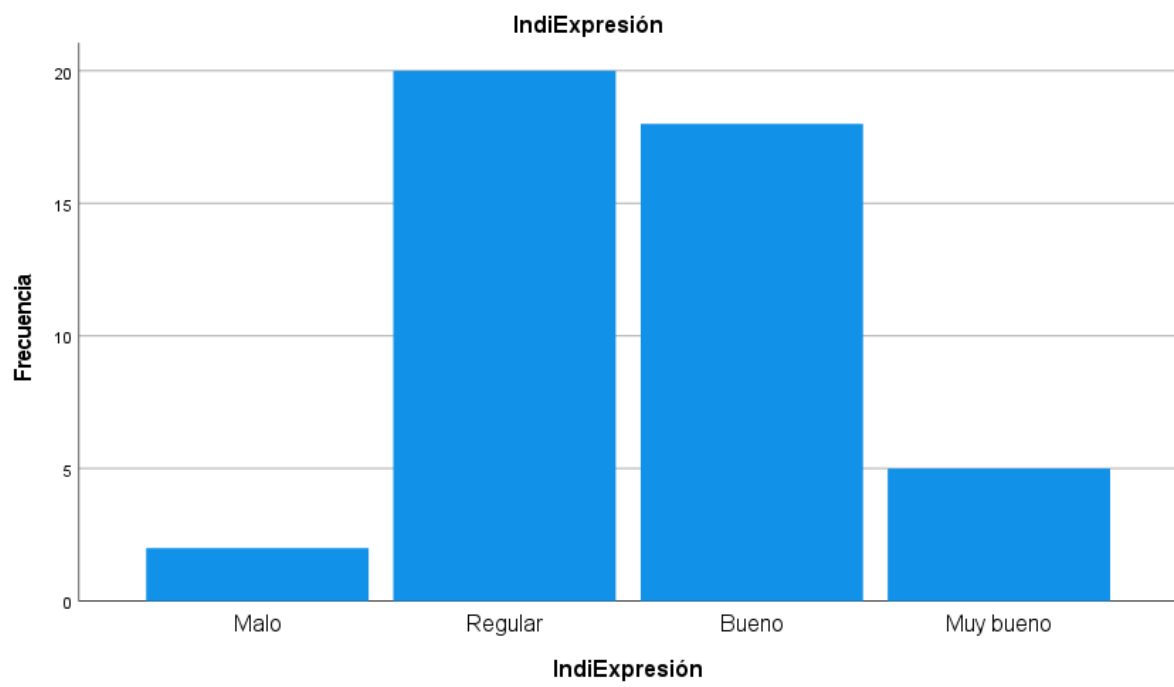


Figura 13
 Indicador 12 Indicador interacción (Estrategias Comunicativas)

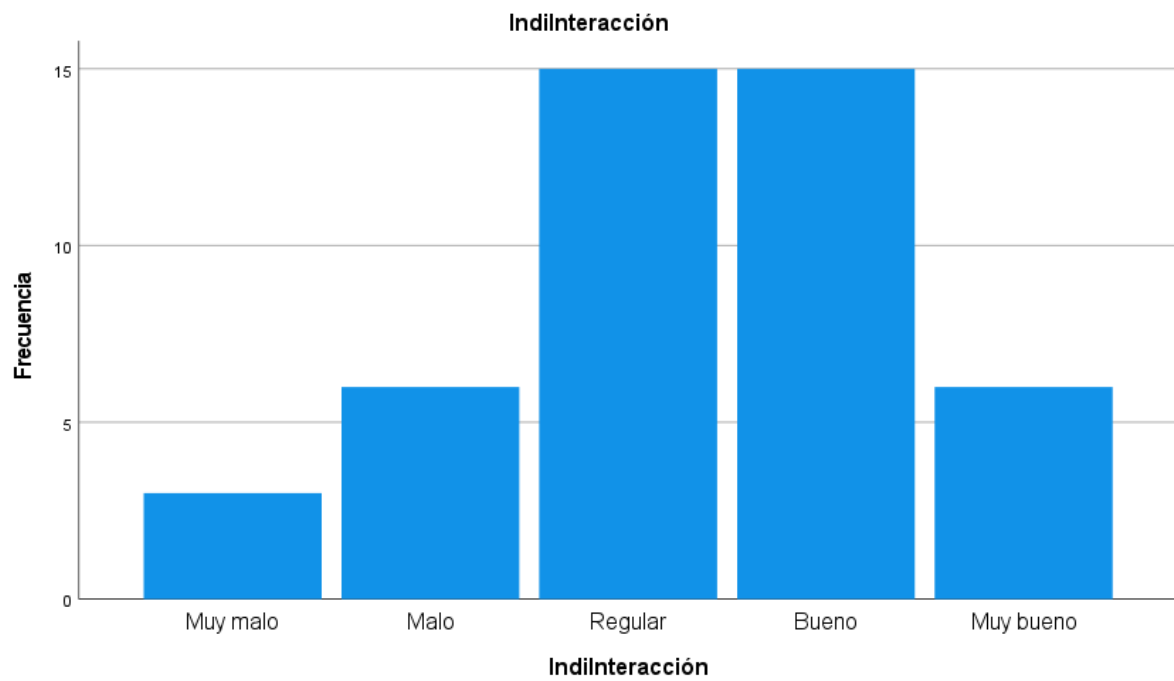


Figura 14
Indicador 13 Indicador mediación (Estrategias Comunicativas)

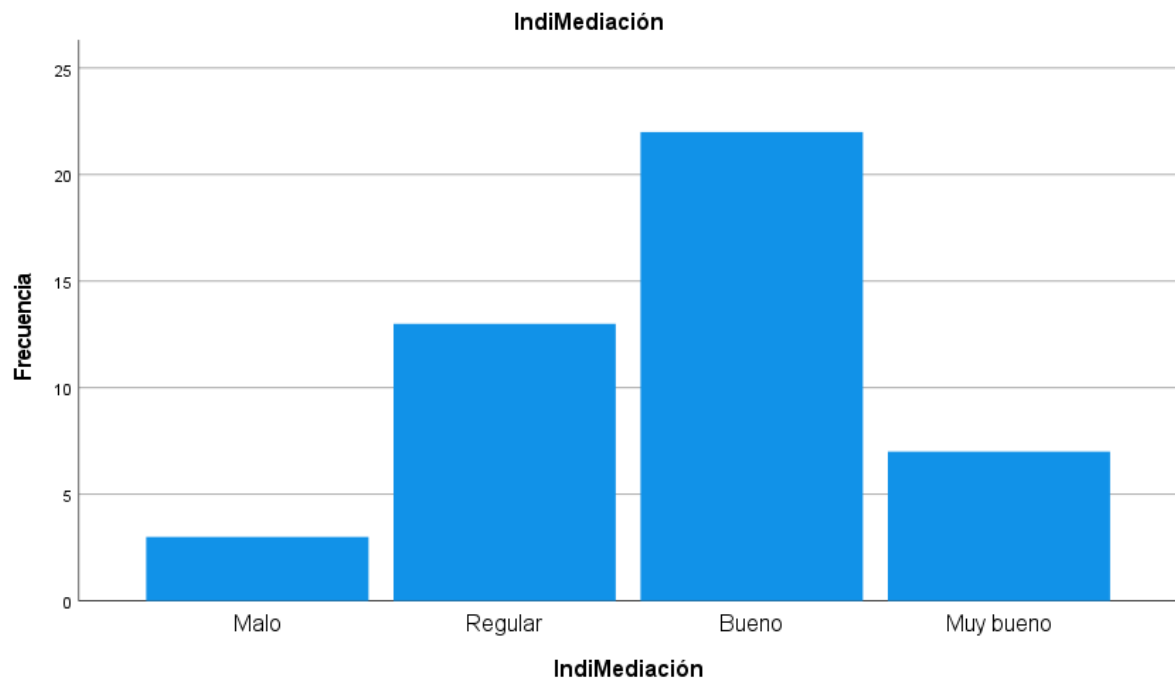


Figura 15
Indicador 14 Indicador estímulo (Motivación)

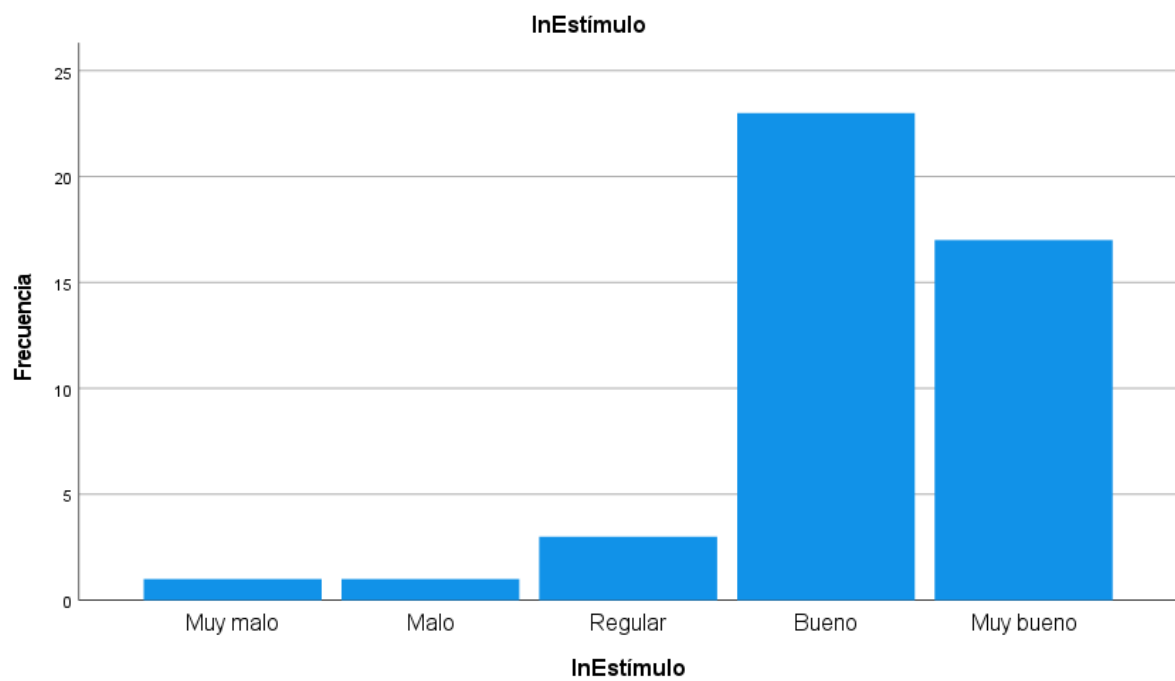


Figura 16
Indicador 15 Indicador necesidad (Motivación)

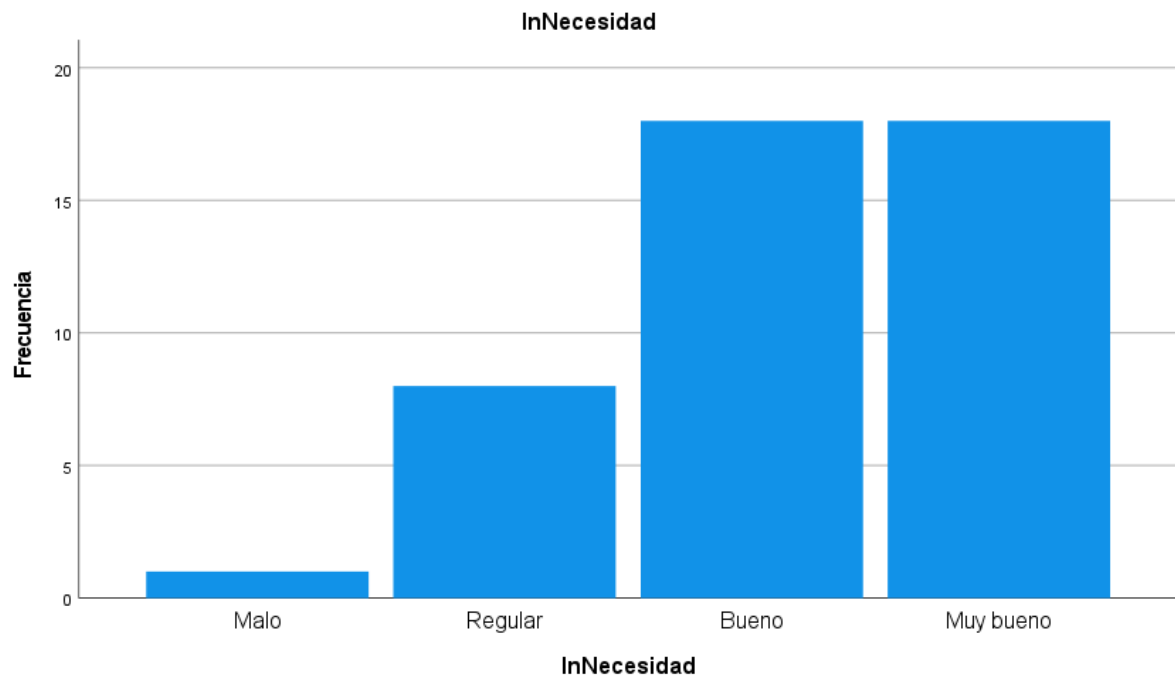


Figura 17
Indicador 16 Indicador objetivos individuales (Motivación)

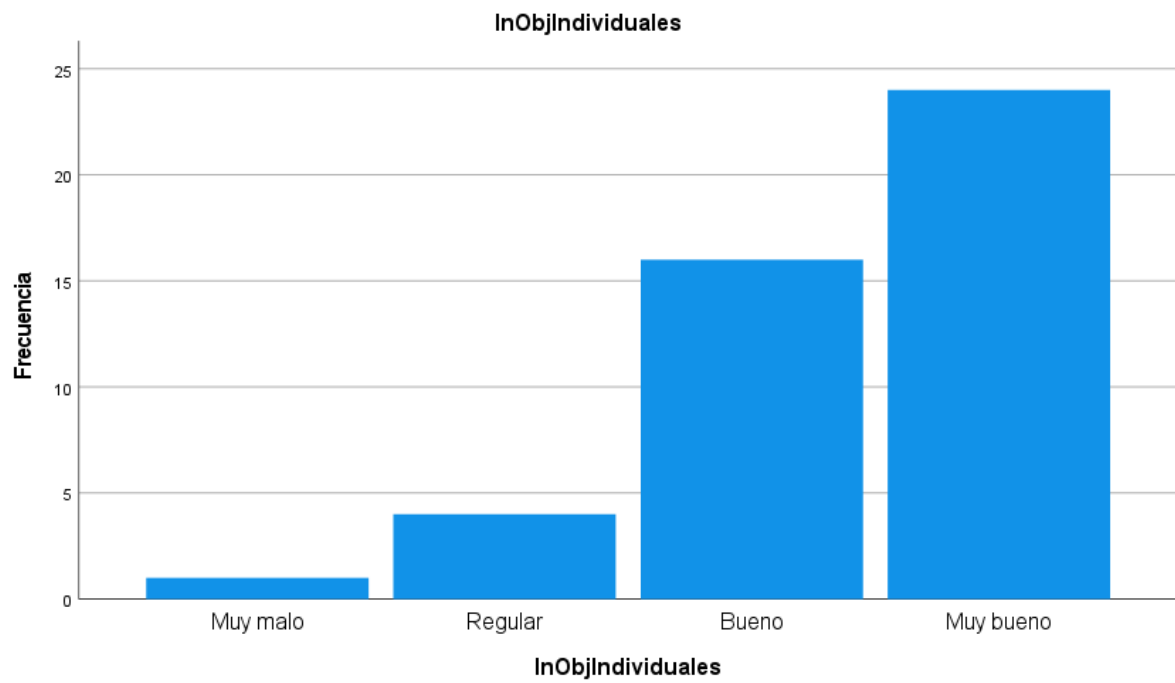


Figura 18
Indicador 17 Indicador responsabilidad (Clima Organizacional)

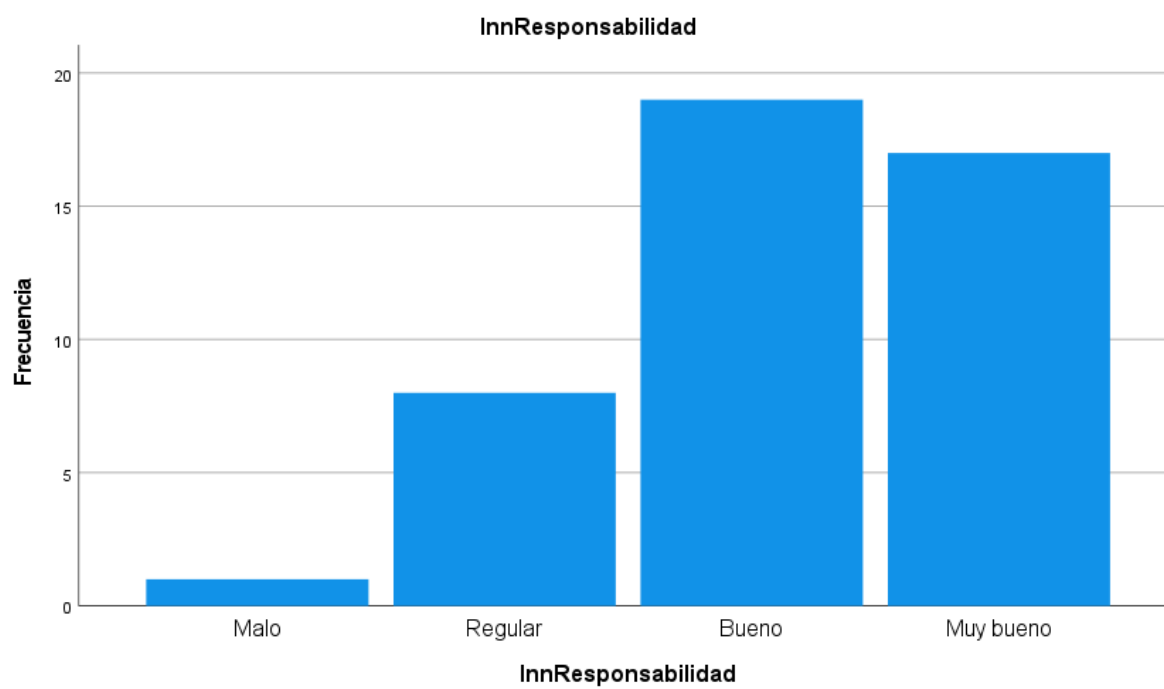


Figura 19
Indicador 18 Indicador recompensas (Clima Organizacional)

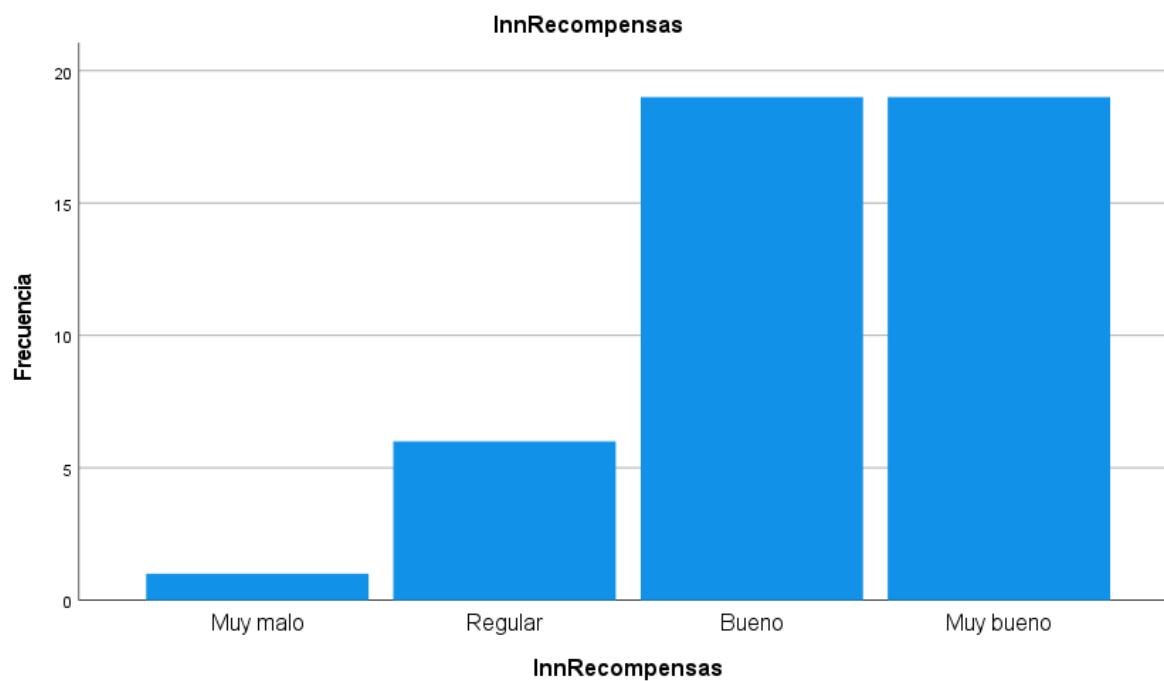


Figura 20
Indicador 19 Indicador riesgos (Clima Organizacional)

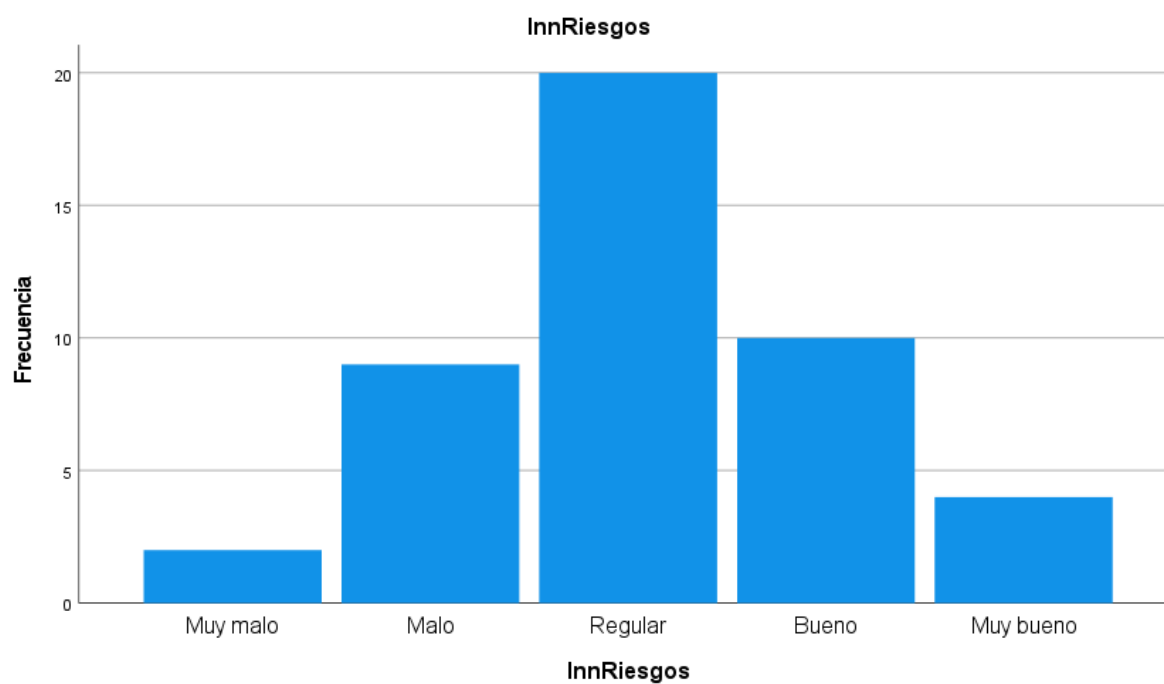


Figura 21
Indicador 20 Indicador Transmisión de información (Capacitación)

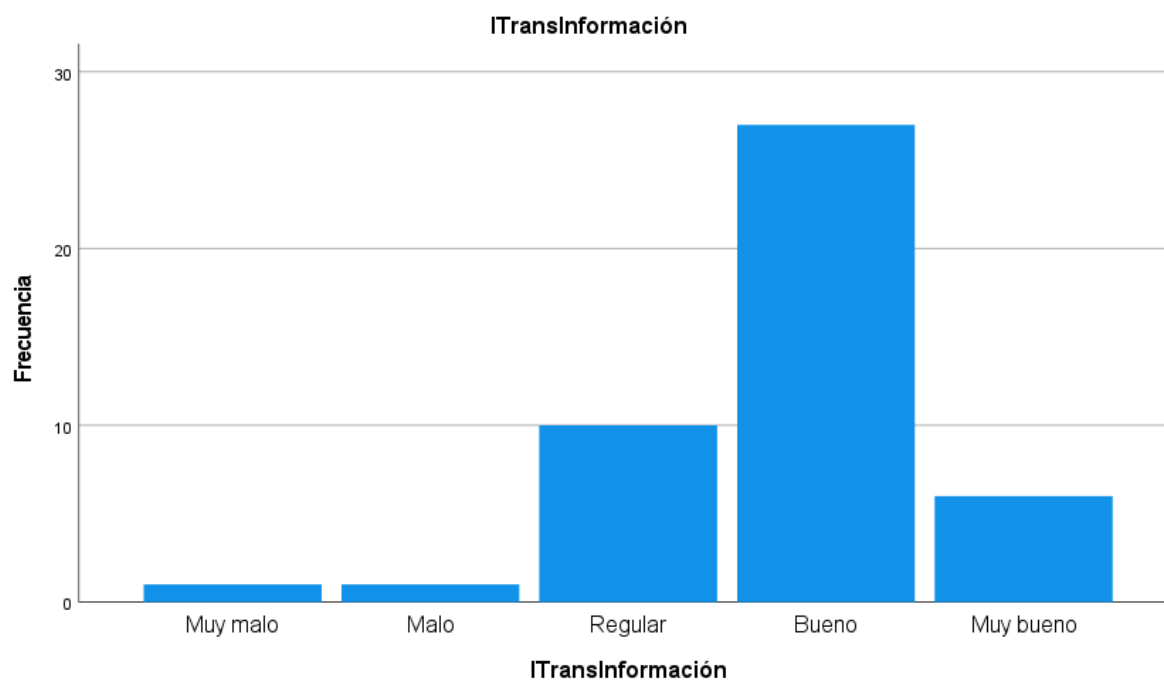


Figura 22
Indicador 21 Indicador desarrollo de habilidades (Capacitación)

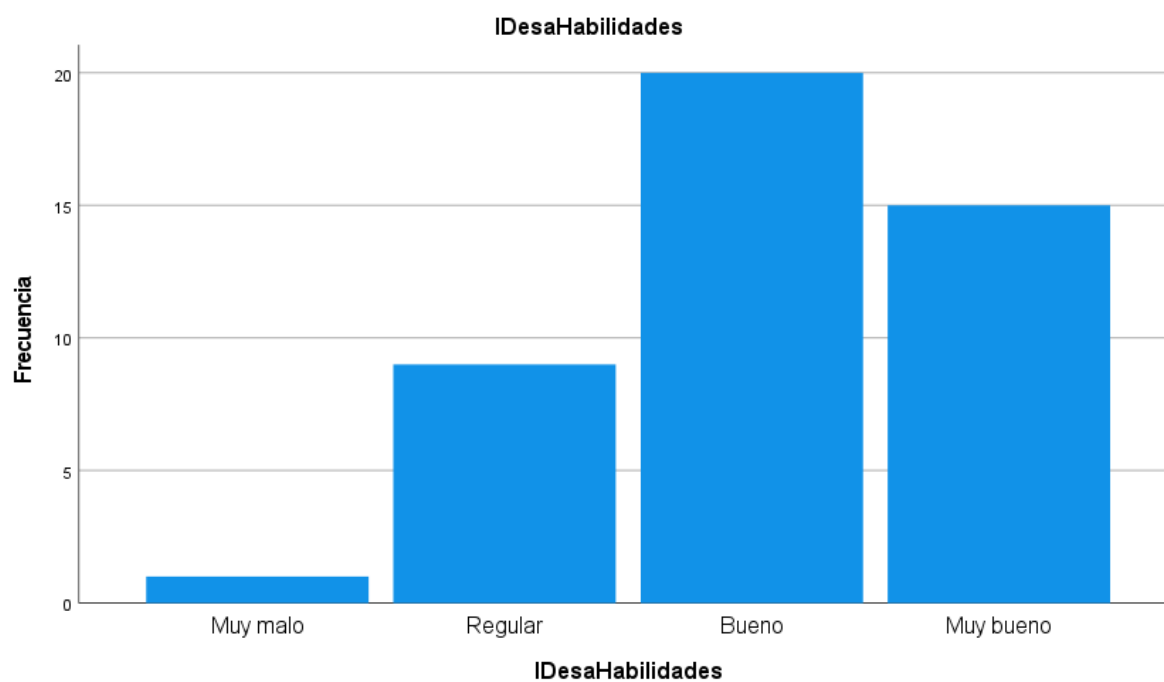


Figura 23
Indicador 22 Indicador desarrollo de actitudes (Capacitación)



Figura 24
Indicador 23 Indicador desarrollo de conceptos (Capacitación)

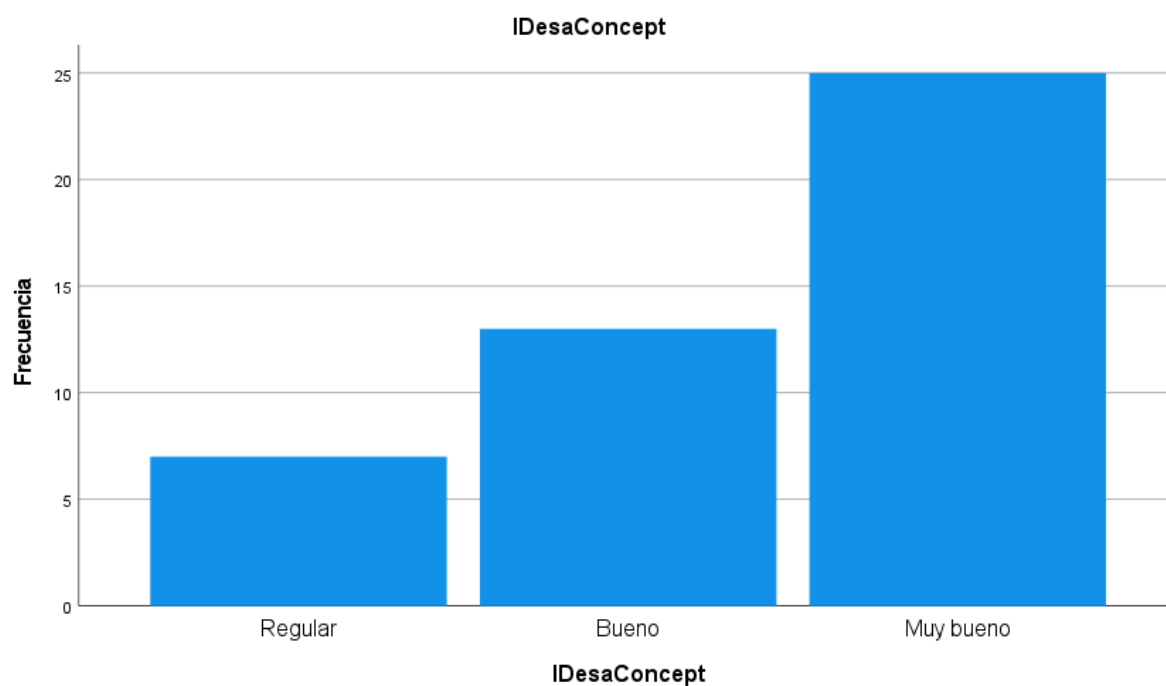


Figura 25
Indicador 24 Indicador desarrollo de conceptos (Capacitación)

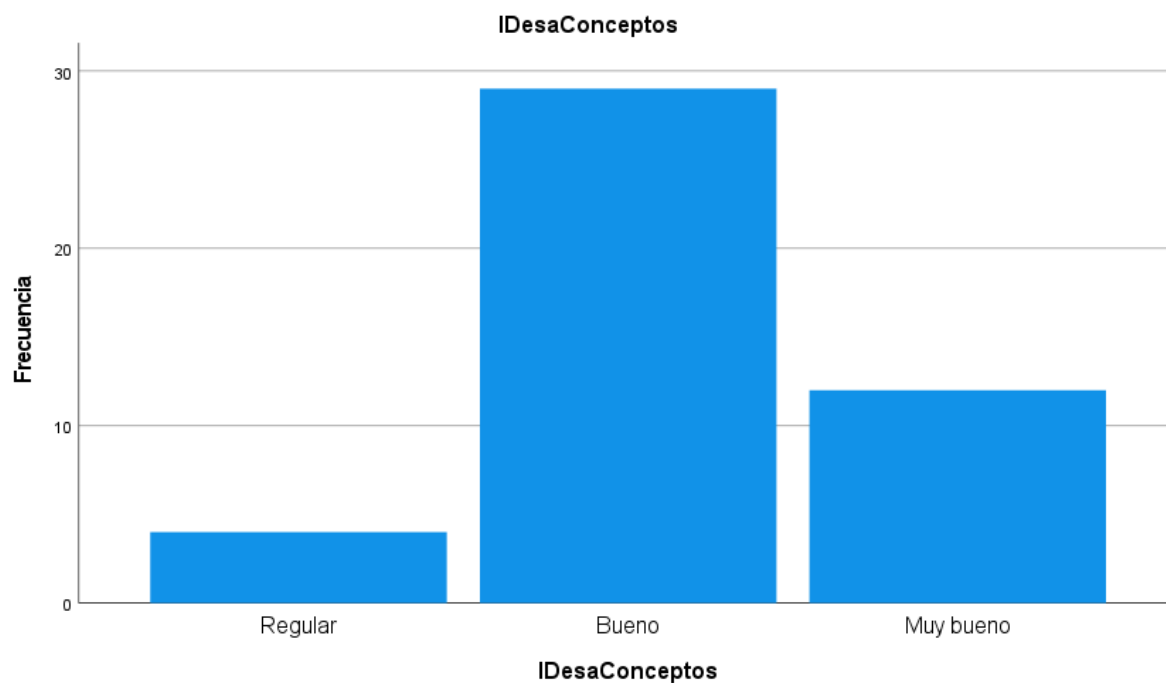


Figura 26
Indicador 25 Indicador creación de competencias (Capacitación)

